

## **SKRIPSI**

### **ANALISIS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPLAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan  
S1 Administrasi Negara di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



**OLEH :**

**PRIMADI UMARUSMANSYAH**  
**NIM. 10875003160**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2012**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN**

**Oleh: Primadi Umarusmansyah**

*Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pemungutan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif analisis dimana data deskriptif jawaban responden dan di analisa oleh penulis. Yang menjadi populasi ini adalah jumlah wajib pajak di kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yang berjumlah 120.640 orang. Untuk keperluan penelitian di perlukan sampel berjumlah 110 orang. Dari hasil penelitian lapangan dan pembahasan melalui penyebaran questioner, observasi, serta interview terhadap responden maka secara garis besar dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang di berikan atau dilakukan oleh pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yaitu pelayanan masih dalam kategori kurang baik dan pada akhirnya menyebabkan proses pelayanan itu sendiri menjadi terlambat.*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah Kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Nikmat yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan judul : *ANALISIS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN*. Shalawat beserta salam semoga tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, dialah Nabi yang membawa umatnya dari jaman jahiliyah ke zaman keemasan islam dengan penuh ilmu pengetahuan yang arif dan bermanfaat bagi kehidupan manusia.

Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Melalui kata pengantar ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini sebagai mana mestinya. Terutama sekali penghargaan dan ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT karena dengan ridhoNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Terima Kasih Tak Terhingga Buat Kedua Orang Tua Tercinta Ayahanda (Drs.Agustianto Asyral, M.Hum) dan Ibunda (Kiswidara SH), Adik (Braysa Dewinta) Adik (Triandi Bimankhalid). Atas segala jasa dan tak pernah lelah mendidik penulis dan selalu mendukung penulis serta

pengertian selama penulis mengikuti pendidikan perkuliahan dan penyelesaian karya ilmiah ini.

3. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir selaku Rektor Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak DR.Mahendra Romus, SP, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
5. Bapak Aprizal, S.sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan Bapak Rusdi, S. Sos, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Khayrunsyah Purba S.sos, M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak / Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dan semua Staf administrasi yang banyak memberi pelayanan terutama kepada penulis di waktu mengikuti pendidikan.
8. Bapak Kepala Dinas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dan para pegawai lainya yang yang telah banyak memberi masukan dan dorongan dalam penyelesaian karya ilmiah ini, dan juga

seluruh masyarakat Pekanbaru yang telah memberikan informasi kepada penulis di dalam penelitian.

9. Terima kasih kepada adindaku tercinta Ninid Wahyuni yang telah menemani penulis selama ini, memberikan dukungan dan motivasinya.

10. Terima kasih kepada semua teman-teman Kos Garuda Sakti yaitu Azmar, Akmaludin, yang telah memberikan dukungan dan motivasinya.

11. Terima kasih kepada semua teman-teman kuliah, terutama kepada Hery Setyobudi S.Sos, Juladdi S.Sos, M.Fahnurizan, S. Sos, Hery Azmar S.Sos, Azhar Abbas, Elfitra, M. Doni Hadinata, dan seluruh teman kuliah lainnya mohon maaf jika tidak disebutkan namanya.

12. Terima kasih kepada semua teman-teman seperjuangan, terutama kepada Pebryo Hendo, Windri, Ziko, Suprianto, Anto, Imus, Arland, Lilik, Putra dan seluruh teman seperjuangan lainnya mohon maaf jika tidak disebutkan namanya.

13. Terima kasih kepada semua teman-teman yang telah mengenaliku dan membantuku selama ini, memberikan dukungan dan motivasinya,

Akhirnya penulis berharap semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan dimasa yang akan datang. Semoga apa yang kita lakukan mendapat imbalan dari Allah S.W.T, *Amin ya rabbal 'alamiin*.

Pekanbaru, 28 April 2013  
Penulis,

**PRIMADI UMARUSMANSYAH**  
**10875003160**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
 <b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	7
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	7
1.4. Sistematika Penulisan .....	8
 <b>BAB II : TELAAH PUSTAKA .....</b>	 <b>10</b>
2.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	10
2.2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....	14
2.3. Paradigma Pelayanan .....	15
2.4. Pelayanan Prima .....	21
2.5. Pengertian Pajak .....	25
2.6. Klasifikasi pajak .....	27
2.7. Fungsi Pajak.....	30
2.8. Pelayanan Dalam Pandangan Islam .....	31
2.9. Pajak Dalam Pandangan Islam .....	34
2.10. Konsep Oprasional .....	36
2.11. Kerangka Pemikiran .....	38
2.12. Teknik Pengukuran.....	39
 <b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	 <b>42</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	42
3.2. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	42

3.3. Populasi Dan Sampel.....	43
3.4. Jenis Data .....	45
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.6. Analisa Data .....	46
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
4.1. Kota Pekanbaru .....	49
4.2. Sejarah Kantor Pelayan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan .....	49
4.3. Visi Dan Misi Kantor Pelayan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan .....	50
4.4. Stuktur Organisasi Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan.....	50
4.5. Uraian Tugas Dan Fungsi Pegawai Kpp Pratama Senapelan.....	51
4.6. Bagan/Unit Kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan .....	53
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
5.1. Identitas Responden .....	58
5.2. Pelayanan Pemungutan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan .....	59
5.3. Pembahasan.....	81
<b>BAB VI : PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
6.1. Kesimpulan .....	84
6.2. Saran .....	86

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN - LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dimana setiap daerahnya giat melaksanakan pembangunan, baik itu pembangunan sarana dan prasarana maupun pembangunan dalam segi pelayanan publik. Pembangunan di Indonesia pada saat ini tidak hanya diarahkan kepada tercapainya hasil fisik dan kesejahteraan materil, akan tetapi mencakup segala bidang yang lazimnya disebut pembangunan nasional dimana kriteria pembangunann nasional mencakup berbagai bidang seperti pembangunan dalam bidang Kesejahteraan masyarakat, Keamanan, Pendidikan, dan lain sebagainya. Pembangunan nasional hanya akan berhasil dengan baik apabila diimbangi dengan administrasi pemerintahan yang berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien) dalam melaksanakan pembangunan tersebut. Dalam rangka pencapaian pembangunan nasional, perlu adanya pembangunan sumber daya manusia terlebih dahulu. Artinya, pembangunan yang dilakukan lebih kepada faktor manusianya. Hal itu disebabkan yang menjadi dasar utama dalam pencapaian tujuan adalah kualitas dari orang yang menjadi pelaksana program yang menjadi keputusan bersama.

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting yang menjadi penentu dalam pencapaian tujuan organisasi. Karena manusia yang merupakan subjek bagi pelaksanaan pembangunan nasional maka perlu adanya pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia sebagai pelaksana pembangunan nasional. Sumber daya manusia dalam hal ini merupakan aparat birokrasi , berfungsi sebagai pelaksanan program pembangunan nasional, karena semua tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh mereka kepada anggotanya (masyarakat). Wujud dari pembangun<sup>1</sup> nasional adalah dengan adanya perbaikan kualitas



pelayanan yang diberikan oleh aparatur Negara sehingga penerima pelayanan harus memperoleh hasil yang memuaskan dimana pelayanan yang dimaksud sering dikenal dengan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik adalah produk dari sistem administrasi Negara secara keseluruhan. Sebagai sebuah sistem, sistem administrasi Negara sangat dipengaruhi oleh sub sistem lainnya seperti sub sistem ekonomi, hukum, politik, sosial, dan budaya. Keseluruhan sub sistem tersebut secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi tugas Negara dalam memberikan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak sipil warga.

Di Indonesia, Sistem Administrasi Negara yang menjadi pilar pelayanan publik menghadapi masalah yang sangat fundamental. Pertama, sebagai fakta sejarah bangsa, sistem administrasi yang diterapkan adalah peninggalan pemerintah kolonial yang juga memiliki dasar-dasar hukum dan kepentingan kolonial. Struktur birokrasi, norma, nilai, dan regulasi yang ada sekarang masih berorientasi pada pemenuhan kepentingan penguasa daripada pemenuhan hak sipil warga negara (Thoha, 2003)

Tak mengherankan jika struktur dan proses yang dibangun merupakan instrumen untuk mengatur dan mengawasi perilaku masyarakat sebagai pelayan, bukan sebaliknya untuk mengatur pemerintah dalam tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misi utama Administrasi Negara dengan paham kolonial tersebut adalah untuk mempertahankan kekuasaan dan mengontrol perilaku individu.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan, yang disampaikan langsung kepada unit/kantor pelayanan baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten

sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan budaya serta masih dijumpai adanya praktek pungutan tidak resmi (Men-PAN, 2003).

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima, (Boediono,2003:63) menurutnya pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat: cepat, tetap, terbuka, lengkap, wajar, dan terjangkau. Aspek lain yang mempengaruhi terlaksananya pembangunan nasional yang maksimal adalah ketersediaan dana bagi penyelenggaraan pembangunan nasional tersebut.

Salah satu sumber dana yang diperoleh oleh pemerintah agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik adalah dengan pemungutan Pajak. Pajak merupakan iuran wajib kepada pemerintah yang dikenakan kepada wajib pajak, sementara dana yang diperoleh dari pemungutan pajak tersebut dikelola oleh pemerintah untuk memenuhi hajat masyarakat umum yang tidak terbatas.

Dengan berlakunya Undang-Undang 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, maka setiap daerah memiliki kewenangan dalam menjalankan pemerintahannya sendiri termasuk dalam hal pemungutan pajak di daerahnya untuk membiayai pembangunan daerah tersebut.

Pelayanan Perpajakan merupakan hal yang harus dipandang serius karena Pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar di Negara kita ini. Apabila pelaksanaan pelayanan perpajakan buruk hal ini dapat berimbas kepada kurangnya partisipasi dan kesadaran diri pada masyarakat untuk membayar pajak yang nantinya dana dari hasil pemungutan pajak tersebut akan digunakan untuk pembangunan daerah tersebut juga.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan merupakan salah satu badan Pemerintah Daerah Pekanbaru yang bertugas untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan bidang perpajakan khususnya dalam pelayanan perpajakan di wilayah pekanbaru kecamatan senapelan. Dari kegiatan observasi awal yang peneliti lakukan, peneliti melihat masih

menemukan adanya penyimpangan-penyimpangan dan pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada, seperti:

- 1) Penyelesaian dokumen pelayanan tidak tepat pada waktunya.

Penyelesaian dokumen pelayanan yang tidak tepat pada waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, seperti pelayanan penerbitan NPWP, Permohonan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP), yang jangka waktu penyelesaiannya ditetapkan antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) hari kerja, akan tetapi pada kenyataannya di lapangan lebih dari waktu yang telah ditentukan dalam Standar operasional Prosedur (SOP) tersebut.

Berikut hasil wawancara dengan salah seorang wajib pajak menanggapi hal tersebut:

*Terus terang saya tidak tau mengenai Standar Operasional yang berlaku untuk penyelesaian pelayanan untuk penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak, seperti yang sedang saya urus sekarang, tapi sudah satu minggu saya bolak balik ke kantor belum juga dapat diselesaikan (wawancara dengan ibu Rita S. tanggal 19 Desember 2012)*

- 2) Kurangnya informasi yang diberikan sehingga terkadang wajib pajak harus kembali melengkapi persyaratan yang di tentukan.

Kurangnya informasi yang diberikan kepada wajib pajak merupakan salah satu kelemahan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan hal ini dapat dilihat dari tidak adanya pamphlet-pamphlet, papan-papan pengumuman serta iklan-iklan di media masa yang dapat memberikan informasi tentang syarat-syarat dalam pembayaran pajak, hal ini terbukti dengan tidak tersedianya sumber informasi seperti yang telah disebutkan di atas pada kantor pajak, serta di jalan raya atau ditempat-tempat umum lainnya sehingga masyarakat atau wajib pajak kurang memiliki pengetahuan dalam proses pendaftaran NPWP. Berdasarkan wawancara peneliti dengan salah satu wajib pajak yang mengatakan;

*“kurangnya informasi-informasi yang diberikan oleh pihak perpajakan membuat wajib pajak merasa kebingungan dalam hal pengurusan pajak sehingga tidak jarang wajib pajak harus*

*bolak-balik ke kantor untuk melengkapi persyaratannya” (wawancara dengan Bapak Heri tanggal 21 Desember 2012).*

- 3) Petugas yang sering tidak berada di tempat saat jam kerja.

Petugas yang sering tidak berada di tempat juga merupakan salah satu faktor yang sering dikeluhkan oleh wajib pajak, dari wawancara peneliti dengan salah satu wajib pajak yang mengatakan;

*“Dari tadi saya menunggu tetapi belum ada pegawai di meja pelayanan, padahal sekarang masih jam kantor (wawancara dengan ibu Afifah Tanggal 22 Januari 2013)”.*

- 4) Kemampuan pegawai dalam menguasai *e government* yang masih belum maksimal.

Sesuai dengan keputusan menteri keuangan nomor 85/KMK.03/2003 tentang modernisasi perpajakan. Modernisasi perpajakan ini dilakukan sebagai bagian dari reformasi birokrasi perpajakan. Salah satu bentuk modernisasi perpajakan adalah dengan memaksimalkan *e government* untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat khususnya wajib pajak contohnya *e Registration* (pendaftaran online), *e Filling* (Pelaporan online), *e SPT* (Surat Pemberitahuan online), dan *e Billinng* (pembayaran online).

Akan tetapi pemanfaatan *e government* tersebut masih belum terlaksana dengan maksimal, masih banyak petugas / pegawai yang belum menguasai secara maksimal pemanfaatan aplikasi-aplikasi *e government* perpajakan. Tentunya hal ini akan menghambat pelaksanaan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berikut wawancara dengan pegawai bagian pendaftaran mengenai pemanfaatan *e government* :

*“Kami menyadari pelaksanaan pelayanan dengan pemanfaatan *e government* masih belum dapat di maksimalkan. Hal ini dikarenakan masih banyak pegawai yang belum mengikuti kegiatan Diklat *e government*” (wawancara dengan pegawai bagian informasi pada tanggal 22 januari 2013)*

Saat ini seiring dengan berkembangnya modernisasi administrasi pemerintahan pemanfaatan teknologi dan informasi terus dikembangkan guna mendukung pelaksanaan kinerja dan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, akan tetapi, kealpaan petugas mengenai pemanfaatan teknologi informasi tersebut tentunya tidak dapat memaksimalkan penggunaan system *e government*.

Berdasarkan fenomena – fenomena diatas, maka peneliti berkeinginan untuk mengetahui secara mendalam tentang keadaan pelayanan yang dilakukan di kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, untuk selanjutnya penulis mengajukan judul : ***“Analisis Pelayanan Pemungutan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan”***

## **1.2. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: ***“Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Pemungutan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.***

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara teoritis penelitian ini akan menambah pengetahuan bagi penulis mengenai pelaksanaan pelayanan.

- b. Sebagai bahan tambahan informasi pada pihak yang berkepentingan pada peneliti selanjutnya untuk lebih mendalami topik penelitian yang sama mengenai Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perpajakan.

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini merupakan bab pendahuluan dimana didalamnya dikemukakan hal-hal mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II : Telaah Pustaka**

Pada bab ini penulis mengemukakan berbagai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, definisi konsep, definisi operasional, teknik pengukuran dan Hipotesis.

##### **BAB III : Metode Penelitian**

Pada bab ini diuraikan mengenai metodologi penelitian berupa tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

##### **BAB IV : Gambaran Umum**

Pada bab ini diuraikan mengenai gambaran umum daerah penelitian, karakteristik wilayah, keadaan demografi, jumlah penduduk, dan tugas-tugasnya.

##### **BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini diuraikan hasil-hasil penelitian dan pokok pembahasannya.

##### **BAB VI : Penutup**

Kesimpulan dan Saran-saran

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam konteks ke-Indonesia-an, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable*, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*”. Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara. Public dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), dan *public utility* (perusahaan umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum) dll. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. Nurcholish (2005: 178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, <sup>10</sup> harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya dalam Oxford (2000) dijelaskan pengertian *public service* sebagai “*a service such as transport or health care that a government or an official organization provides for people in general in a particular society*”. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* (Barata, 2003:11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Adapun berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani terdapat 2 (dua) golongan pelanggan, yaitu:

- (a) Pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasiannya. Dan
- (b) Pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa.

Menurut Barata (2003:34) Pada prinsipnya pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta. Namun demikian terdapat persamaan di antara keduanya, yaitu:



- a. keduanya berusaha memenuhi harapan pelanggan, dan mendapatkan kepercayaannya;
- b. Kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi.

Sementara karakteristik khusus Menurut Barata (2003:36) dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jaringan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan bus kota akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun kenyataannya dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan tugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung

(mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.

- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

Adapun pengertian pelayanan publik menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pelayanan publik. Di dalam undang-undang tersebut terdapat acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai berikut :

- a. Cepat

Yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah dilaksanakan dengan segera dan diselesaikan dalam kurun waktu yang singkat.

- b. Mudah

Yaitu pelaksanaan pelayanan, prosedur, maupun hal-hal lain yang menyangkut masalah pelayanan tersebut sedapat mungkin tidak membingungkan dan mempersulit masyarakat.

- c. Terjangkau

Yaitu biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut harus terjangkau atau tidak memberatkan masyarakat.

- d. Terukur.

Yaitu pelaksanaan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan sesuai dengan target yang ingin di capai.

## **2.2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangible*), dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah

jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, misalnya jasa pemasangan telepon berikut pesawat teleponnya, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalui diikuti dengan pelayanan jasanya.

### **2.3. Paradigma Pelayanan**

Menurut J.P.P Sianipar (2003:96), Pelayanan publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Di masa lalu, paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider*.

Peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau termarginalkan. Masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun 1990-an terjadi reformasi di sektor publik. Hal ini terjadi karena terjadi kesalahan dalam memahami (mitos) upaya perbaikan kinerja pemerintah.

Oleh karenanya berkenaan dengan reformasi di sektor publik, salah satu prinsip penting yang merubah paradigma pelayanan publik adalah prinsip *steering rather than rowing*. Berkenaan dengan prinsip ini, pemerintah diharapkan untuk lebih berperan sebagai pengarah daripada sekedar pengayuh. Fungsi pengayuh bisa dilakukan secara lebih efisien oleh pihak lain yang profesional. Prinsip ini menjelaskan bahwa pemerintah tidak dapat secara terus menerus bekerja sendirian, dan harus mulai mengubah paradigma pelayanan agar tujuan dari penyelenggaraan pelayanan dapat tercapai lebih baik lagi. Masih

banyak prinsip-prinsip yang dikenalkan dalam konsep ini, namun intinya adalah semuanya mengubah cara pandang kita terhadap cara kerja pemerintahan.

Semangat *entrepreneurial government* ini lebih didasarkan pada pengalaman yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Amerika Serikat. Konsep lain yang sebenarnya telah lebih dulu eksis dan memiliki kemiripan dengannya adalah New Public Management (NPM) yang dipelopori oleh Inggris dengan gerakan privatisasi pada masa kepemimpinan Margaret Thatcher. Pada masa Thatcher, privatisasi untuk pertama kalinya diselenggarakan terhadap perusahaan milik negara dengan tujuan untuk menyehatkan perusahaan negara. Gerakan ini menjadi tren di dunia manajemen BUMN.

Banyak negara yang kemudian meniru pola privatisasi Inggris ini, termasuk juga New Zealand, dan menyebar ke seluruh dunia. Dengan paradigma baru di bidang pelayanan yang dilandasi oleh filosofi *entrepreneurial government* dan *new public management* inilah maka cara pandang tradisional terhadap peran pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik haruslah diubah.

Osborne dan Plastrik (2003:35) menjelaskan 5 strategi penting untuk mewujudkannya, yaitu:

1. Strategi inti: menciptakan kejelasan tujuan
2. Strategi konsekuensi: menciptakan konsekuensi untuk kinerja
3. Strategi pelanggan: menempatkan pelanggan di posisi penentu
4. Strategi pengendalian: memindahkan pengendalian dari puncak dan pusat
5. Strategi budaya: menciptakan budaya wira usaha

Dalam perspektif lain, secara umum pergeseran paradigma pelayanan adalah pergeseran dari birokrasi yang “dilayani” menjadi birokrasi yang “melayani”. Fungsi pelayanan yang diemban dan melekat pada birokrasi, tidak serta merta menempatkan warga masyarakat sebagai kelompok pasif. Dalam hal ini partisipasi masyarakat dalam pelayanan

harus ditingkatkan, karena sejalan dengan misi pemberdayaan yang harus lebih diutamakan (*empowering rather than serving*). Pemberdayaan ini akan menuntun pada adanya peningkatan partisipasi warga masyarakat dalam pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dikenal dengan konsep *coproduction*. Konsep ini dikenal Pratama kali dan dikembangkan sejak tahun 1980-an, ketika pakar administrasi publik dan politik urban membangun teori yang menjelaskan kegiatan kolektif dan peran kritis dari keterlibatan warga masyarakat dalam penyediaan pelayanan barang dan jasa. Pada dasarnya teori *co-production* mengkonseptualisasi pemberian layanan baik sebagai sebuah penataan maupun proses, di mana pemerintah dan masyarakat membagi tanggung jawab (*conjoint responsibility*) dalam menyediakan pelayanan publik. Sehingga di sini kita tidak lagi membedakan warga masyarakat sebagai pelanggan tradisional dengan pemerintah sebagai penyedia layanan. Kedua pihak dapat bertindak sebagai bagian dari pemberi layanan.

Secara singkat, teori *co-production* dalam pelayanan publik dapat dipahami dengan memahami konsep-konsep pelanggan dan produksi di sektor publik, yaitu *consumer producer*, *regular producer* dan *co-production*. Menurut Parks *consumer producers* adalah pihak yang berhubungan dengan produksi yang pada akhirnya akan mengkonsumsi akhir dari produk yang dibuatnya. Di sisi lain, *regular producers* adalah yang menyelenggarakan proses produksi, yang akan merubah output menjadi pembayaran, yang pada akhirnya akan membelanjakannya untuk barang dan jasa lainnya. Dalam hal ini *co-production* memerlukan kedua pihak berkontribusi input pada proses produksi untuk barang dan jasa tertentu. Dengan kata lain, dalam banyak pelayanan, proses produksi *output* dan *outcome* memerlukan partisipasi aktif dari penerima layanan barang dan jasa.

Menurut Cooper sebagaimana dikutip oleh McLaverty (2002: 15) menjelaskan bahwa partisipasi publik terutama dalam proses pengambilan keputusan adalah sarana untuk

memenuhi hak dasar sebagai warga. Pada akhirnya tujuan dari partisipasi publik adalah untuk mendidik dan memberdayakan warga. Sedangkan menurut Marschall (2004: 231), tujuan dari partisipasi publik adalah pada dasarnya untuk mengkomunikasikan dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan sebagaimana juga membantu dalam pelaksanaan pelayanan.

Heller dalam Rich (1995: 660) menjelaskan dua bentuk dasar partisipasi, yaitu partisipasi *akar rumput* (*grass-root participation*) yang mengacu pada organisasi dan gerakan sosial yang didasarkan pada inisiatif warga yang memilih tujuan dan metoda mereka sendiri, dan partisipasi *mandat pemerintah* (*government-mandated participation*) yang melibatkan persyaratan hukum di mana akan ada kesempatan bagi masukan warga terhadap pengambilan keputusan (kebijakan) atau pelaksanaan sebuah lembaga.

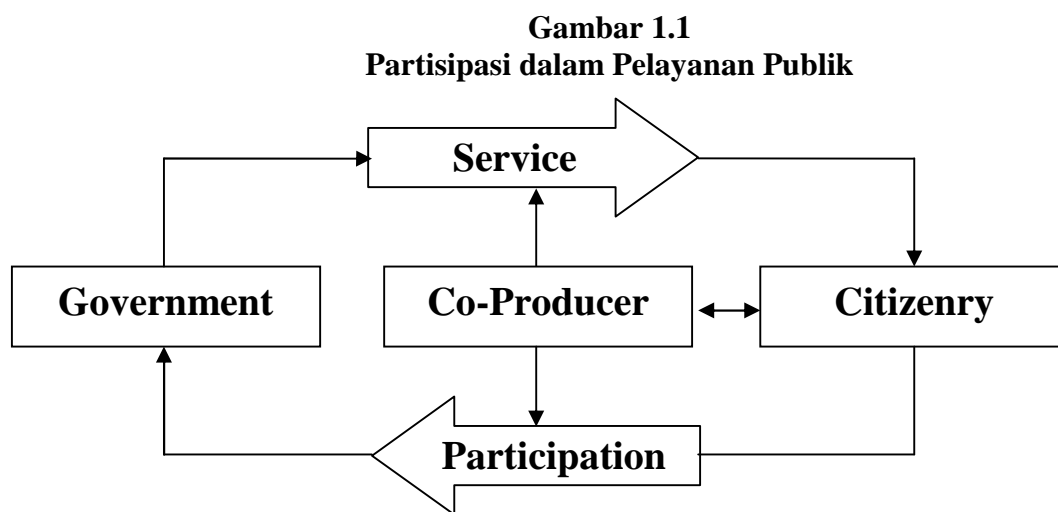
Secara sederhana Cooper (*dalam Rizan, 2007:28*) membedakan partisipasi ke dalam partisipasi tidak langsung (*indirect participation*) dan partisipasi langsung (*direct participation*). Partisipasi tidak langsung, misalnya, partisipasi dalam hal penyelenggaraan negara dengan memilih wakilnya untuk duduk di kursi parlemen.

Sama halnya ketika menyuarakan pendapat untuk kepentingan penyelenggaraan pemerintah melalui media massa dan sebagainya. Sementara partisipasi langsung bisa berupa keterlibatan secara langsung warga dalam penyelenggaraan pemerintah, seperti menjadi komisi penasihat, aktivitas dengar pendapat, keterlibatan di kelompok-kelompok kepentingan dan partisipasi dalam lembaga pemerintah yang menyelenggarakan kegiatan pemberian pelayanan umum.

Oleh karenanya penyelenggaraan pelayanan umum haruslah mendapat dukungan partisipasi dari masyarakat. Konsep partisipasi masyarakat terhadap fungsi pelayanan yang diberikan pemerintah dapat berupa partisipasi dalam hal mentaati pemerintah, membangun kesadaran hukum, kepedulian terhadap peraturan yang berlaku, dan dapat juga berupa

dukungan nyata dengan membantu secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan umum.

Gambar berikut menjelaskan konsep dasar peran pemerintah sebagai penyedia layanan umum dan peran warga masyarakat sebagai pengguna atau penerima layanan sekaligus peran dalam membantu penyelenggaraan pelayanan publik (*co-producer*).



Sumber : Suwarno, Yogi. (2005: 5).

Dalam gambar di atas dikenal istilah *co-producer*, yang berarti penghasil jasa atau layanan. *Co-producer* ini adalah warga atau sebagian dari warga masyarakat yang terlibat dalam penyelenggaraan pemberian layanan umum, sebagai bentuk partisipasi. Ini berangkat dari konsep ko-produksi yang dijelaskan oleh Ostrom. Dalam definisinya Ostrom (2001: 86) menjelaskan bahwa “*coproduction as the process through which inputs used to produce a good or service are contributed by individuals who are not “in” the same organization*”, yaitu bahwa *co-production* adalah proses di mana input yang digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa diberikan oleh individu yang bukan berasal dari organisasi yang sama. Keterlibatan warga dalam memproduksi layanan—yang seharusnya dilakukan oleh pemerintah adalah termasuk kegiatan koproduksi dalam pelayanan umum.

Sejalan dengan itu, Bjur dan Siegel dalam Lynch (*dalam Ani Noviana 2006 : 65*) telah meneliti bahwa kegiatan co-produksi sebenarnya dapat dirancang untuk melayani berbagai jenis tujuan dari partisipasi warga. Hal ini menunjukkan hubungan yang kuat antara partisipasi warga dengan kegiatan pelayanan umum.

Pentingnya peran aktif kedua belah pihak dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat dijelaskan dalam konteks partisipasi. Partisipasi publik berhubungan erat dengan kedua belah pihak; pemerintah dan masyarakat. Melalui sisi pemerintah, kita bisa melihat penerapan kebijakan dan penggunaan teknik-teknik manajemen dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sekaligus dalam rangka penegakkan peraturan, sedangkan pada sisi masyarakat adalah keterlibatan dalam berdisiplin dan menaati aturan, serta dukungan langsung dalam proses pemberian pelayanan publik.

Peran pada sisi pemerintah, penggunaan teknik-teknik manajerial dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan cara menyiapkan dan memanfaatkan seluruh sumber daya organisasi yang dimiliki untuk mencapai tujuan. Sedangkan peran pada sisi masyarakat adalah partisipasi aktif baik dalam hal ketaatan, maupun dukungan langsung dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **2.4. Pelayanan Prima**

Menurut Sutopo, dan Adi Suryanto, (2003:10) Mengatakan pelayanan prima terjemahan dari *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi pelayanan prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang di layani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.



Tentunya agar kepercayaan suatu pelayanan dapat terukur, bagi instansi yang belum memiliki standar pelayanan, maka perlu membuat standar pelayanan prima sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Menurut Boediono (2003 : 60) Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Boediono (2003 : 63) Pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu hakekat pelayanan prima yang bermutu adalah

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum
- b. Mendorong upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan, sehingga berhasil guna (efektif dan efisien)
- c. Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan (Boediono 2003:67) selanjutnya Boediono mengatakan bahwa pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan public yang :

1. Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi
2. Memiliki ketepatan yang tinggi
3. Memiliki jaminan kesopanan sesuai dengan nilai yang berlaku
4. Memiliki kenyamanan pada pelanggan
5. Menunjukkan kemampuan profesional yang handal
6. Memiliki kredibilitas kepada pelanggan

7. Memiliki garansi yang tinggi
8. Tingkat efesiensi yang tinggi
9. Fleksibilitas yang dapat dipertanggung jawabkan
10. Tingkat keamanan yang tinggi
11. Memberikan keamanan yang diperlukan
12. Kemampuan merespon secara cepat dan tepat

Sebagai implementasi di lapangan, pemerintah juga telah menetapkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 yang menyebutkan sepuluh dimensi pengukuran dan juga menurut metode penelitian cara kerja pegawai yang baik, kesepuluh dimensi itu antara lain:

a. Kesederhanaan

Yaitu kesederhanaan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam berinteraksi, komunikasi dan sikap keramah-tamahan pegawai dalam melayani masyarakat.

b. Kejelasan

Yaitu memberikan transparansi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat baik dari segi proses maupun syarat-syarat dalam pengurusan permohonan dalam bentuk pelayanan.

c. Kepastian waktu

Yaitu adanya kepastian waktu penyelesaian produk layanan bagi masyarakat.

d. Akurasi

Yaitu hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan ketetapan yang berlaku dan tidak terjadi kesalahan-kesalahan dalam memberikan pelayanan.

e. Keamanan

Yaitu dapat menjamin keamanan dokumen-dokumen yang diajukan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

f. Tanggung jawab

Yaitu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta bertanggung jawab pada hasil/produk layanan

g. Kelengkapan sarana dan Prasarana

Yaitu memiliki kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat

h. Kemudahan akses

Yaitu memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mengakses informasi dalam permohonan pelayanan

i. Kedisiplinan

Yaitu sikap disiplin para pegawai guna memberikan kualitas pelayanan yang maksimal

Selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus menghasilkan pelayanan dan prosedur yang ramah terhadap pelanggan (publik) prosedur yang ramah menurut adalah memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Prosedur menurut pelanggan dirasa masuk akal dan membantu mencapai tujuan
2. Kata-kata yang digunakan tidak membingungkan dan aneh
3. Penilaian pelanggan setelah berurusan dengan aparatur positif. Karena memiliki sifat sopan, ramah dan mau membantu kesulitan.

Dari beberapa teori di atas maka penulis berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aturan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan. Prinsip pelayanan bahwa semua pelanggan adalah “Raja” tanpa membedakan suku, bangsa, agama, ataupun ras, dan sejenisnya.

## **2.5. Pengertian Pajak**

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang tertuang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan

imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (*UU No 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*).

Pengertian pajak menurut beberapa ahli :

a. Prof Dr Adriani

Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan, yang terutang oleh wajibpajak membayarnya menurut peraturan derngan tidak mendapat imbalan kembali yang dapat ditunjuk secara langsung.

b. Prof. DR. Rachmat Sumitro,SH

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari kas rakyat ke sector pemerintah berdasarkan undang-undang)(dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi)yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Lima unsur pokok dalam defenisi pajak

- a. Iuran / pungutan
- b. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang
- c. Pajak dapat dipaksakan
- d. Tidak menerima kontra prestasi
- e. Untuk membiayai pengeluaran umun pemerintah

Karakteristik pokok dari pajak adalah: pemunngutanya harus berdasarkan undang-undang. diperlukan perumusan macam pajak dan berat ringannya tariff pajak itu, untuk itulah masyarakat ikut didalam menetapkan rumusannya.

Ketentuan mengenai penghasilan tidak kena pajak (PTKP)

1. Untuk wajib pajak pertahun PTKP adalah Rp. 15.840.000;
2. Untuk istri dan suami Rp. 1.320.000;

3. Tambahan untuk seorang istri Rp. 15.840.000; diberikan apabila ada penghasilan istri yang digabungkan dengan penghasilan suami dalam hal istri. Rp.1.320.000;tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah, misalnya (ayah,ibu atau anak kandung atau semenda) dalam garis keturunan lurus sertaanak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya paling banyak tiga orang untuk ssetiap keluarga.

## **2.6. Klasifikasi Pajak**

Menurut Boediono (2003: 78) Secara umum, pajak yang berlaku di Indonesia dapat dibedakan menjadi Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Pusat yang dalam hal ini sebagian dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak - Departemen Keuangan. Sedangkan Pajak Daerah adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah baik di tingkat Propinsi maupun Kabupaten/Kota.

Pajak-pajak Pusat yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi :

### **1. Pajak Penghasilan (PPh)**

PPh adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu Tahun Pajak. Yang dimaksud dengan penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang berasal baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia yang dapat digunakan untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan dengan nama dan dalam bentuk apapun. Dengan demikian maka penghasilan itu dapat berupa keuntungan usaha, gaji, honorarium, hadiah, dan lain sebagainya.

### **2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)**

PPN adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean. Orang Pribadi, perusahaan, maupun pemerintah yang mengkonsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak dikenakan PPN. Pada dasarnya, setiap barang dan jasa adalah Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak, kecuali ditentukan lain oleh Undang-undang PPN. Tarif PPN adalah tunggal yaitu sebesar 10%. Dalam hal

ekspor, tarif PPN adalah 0%. Yang dimaksud Dengan Pabean adalah wilayah Republik Indonesia yang meliputi wilayah darat, perairan, dan ruang udara di atasnya.

### 3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn BM)

Selain dikenakan PPN, atas barang-barang kena pajak tertentu yang tergolong mewah, juga dikenakan PPn BM. Yang dimaksud dengan Barang Kena Pajak yang tergolong mewah adalah:

1. Barang tersebut bukan merupakan barang kebutuhan pokok; atau
2. Barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat tertentu; atau
3. Pada umumnya barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat berpenghasilan tinggi; atau
4. Barang tersebut dikonsumsi untuk menunjukkan status; atau
5. Apabila dikonsumsi dapat merusak kesehatan dan moral masyarakat, serta mengganggu ketertiban masyarakat.

### 4. Bea Meterai

Bea Meterai adalah pajak yang dikenakan atas dokumen, seperti surat perjanjian, akta notaris, serta kwitansi pembayaran, surat berharga, dan efek, yang memuat jumlah uang atau nominal diatas jumlah tertentu sesuai dengan ketentuan.

### 5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

PBB adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan atau bangunan. PBB merupakan Pajak Pusat namun demikian hampir seluruh realisasi penerimaan PBB diserahkan kepada Pemerintah Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten/Kota.

### 6. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

BPHTB adalah pajak yang dikenakan atas perolehan hak atas tanah dan atau bangunan. Seperti halnya PBB, walaupun BPHTB dikelola oleh Pemerintah Pusat namun

realisasi penerimaan BPHTB seluruhnya diserahkan kepada Pemerintah Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan.

Pajak-pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten/Kota antara lain meliputi :

1. Pajak Propinsi

- a. Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air;
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air;
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
- d. Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan

2. Pajak Kabupaten/Kota

- a. Pajak Hotel;
- b. Pajak Restoran;
- c. Pajak Hiburan;
- d. Pajak Reklame;
- e. Pajak Penerangan Jalan;
- f. Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C;
- g. Pajak Parkir.

## **2.7. Fungsi Pajak**

Adapun fungsi pajak menurut Ahmad Mustafiq (2007:18) adalah sebagai berikut :

a. Fungsi Budgetair

Fungsi budgetair merupakan fungsi utama pajak dan fungsi fiskal yaitu suatu fungsi dimana pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku “segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang.

Yang dimaksud dengan memasukkan kas secara optimal adalah sebagai berikut:

1. Jangan sampai ada wajib pajak/subjek pajak yang tidak membayar kewajiban pajaknya.
2. Jangan sampai wajib pajak tidak melaporkan objek pajak kepada fiskus
3. Jangan sampai ada objek pajak di pengamatan dan perhitungan fiskus yang terlepas

Dengan demikian maka optimalisasi pemasukan dana ke kas negara tercipta atas usaha wajib pajak dan fiskus.

System pemungutan pajak suatu negara menganut dua system :

1. Self assessment system; menghitung pajak sendiri
2. Official assessment system ; menghitung pajak adalah pihak fiskus
3. With Holding Tax system; menghitung bersama dengan pemegang pajak

b. Fungsi Regulerend

Atau fungsi mengatur dan sebagainya juga fungsi pajak dipergunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu , dan sebagainya sebagai fungsi tambahan karena fungsi ini hanya sebagai pelengkap dari fungsi utama pajak. Untuk mencapai tujuan tersebut maka pajak dipakai sebagai alat kebijakan, mis : pajak atas minuman keras ditinggikan untuk mengurangi konsumsi fasilitas perpajakan sehingga perwujudan dari pajak regulerend yang terdapat dalam UU No 1 tahun 1967 tentang penanaman modal asing. Contoh:

- 1) bea materai modal
- 2) bea masuk dan pajak penjualan
- 3) bea balik nama
- 4) pajak perseroan
- 5) pajak deviden



## 2.8. Pelayanan dalam Pandangan Islam

Konsep pelayanan dalam Islam terwujud dalam suatu hubungan antara manusia jikalau mengajarkan beberapa prinsip pokok yaitu:

1. Prinsip persamaan (Musawah) Prinsip persamaan ini telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Pada hakikatnya setiap manusia sama disisi Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketaqwaan masing-masing orang terhadap Allah, seperti firman Allah Surat Al-Hujarat ayat 13. Artinya: “Hai manusia, Sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal”. (QS. Alhujarat: 13) Prinsip persamaan ini wajib dianut karena merupakan dasar dalam mengatur hubungan antara manusia. Dengan demikian jika terdapat perbedaan didalam suatu organisasi hal itu adalah sebagai akibat dari adanya pembagian kerja atau tugas saja.
2. Prinsip persaudaraan (Ukhuwah) Semua Muslim bersaudara, prinsip ini dengan sendirinya mengatasi adanya perbedaan bangsa, ras, suku dan status sosial. Seperti firman Allah dalam Surat Al-Hujarat ayat 10. Artinya: “Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat” (QS. Al-Hujarat: 10) Jadi sekalipun berbeda status sosial masing-masing manusia, prinsip persaudaraan harus dipegang teguh dalam perilaku hidup sehari-hari dan dalam memberikan nilai kepada manusia.
3. Prinsip cinta kasih (Muhabbah) Manusia diciptakan oleh Allah sebagai makhluk yang paling mulia dan paling sempurna dari pada makhluknya yang lain. Oleh karena itu,

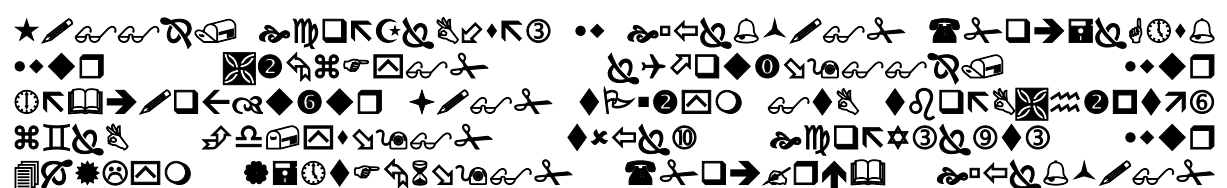
sudah sepantasnya jika manusia itu saling cinta-mencintai dan saling memuliakan antara sesamanya. Sesuai dengan firman Allah Surat Ali-Imron ayat 112. Artinya: “Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia” (QS. Ali-Imron:112) 28 Oleh karena itu setiap pemimpin, karyawan, maupun pelanggan/nasabah diharuskan saling menyayangi antar mereka.

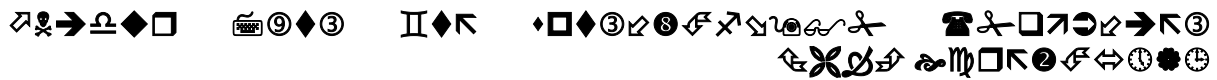
4. Prinsip perdamaian (Silm) Prinsip damai harus selalu menjadi kebajikan bagi setiap umat manusia untuk menciptakan masyarakat yang damai, aman dan sejahtera. Dalam hal ini pelayanan yang baik akan memberikan suatu kesenangan, dan kesenangan akan membuahkan kedamaian, baik kepada pelanggan yang kita layani maupun kepada orang yang memberikan pelayanan. (<http://islamtuindah.blogspot.com>)

Jadi penegakan dalam pelayanan akan memberikan nilai lebih terhadap pelanggan. Sesuai dengan firman Allah Surat Al-Anfal ayat 61. Artinya: “Dan jika mereka condong kepada perdamaian, Maka condonglah kepadanya dan bertawakkallah kepada Allah”. (QS. Al-Anfal: 61) 5). Prinsip tolong-menolong (Ta’awun) Seorang manusia tidak akan bisa berbuat banyak tanpa ada persatuan dengan manusia yang lain, sehingga benar dalam ilmu sosial yang mengatakan manusia adalah makhluk sosial atau makhluk yang selalu membutuhkan bantuan orang lain dalam menjalankan kehidupannya. Oleh karena itu tolong;-menolong antar sesama harus tetap terjalin karena merupakan sandaran utama bagi manusia dalam menjalankan kehidupan. Sesuai dengan firman Allah dalam Surat Al-Maidah ayat 2. Artinya: “dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”. (QS. Ali-imron:159)306). Prinsip toleransi (Tasamut) Seorang muslim harus dapat menerima pendapat orang lain sepanjang orang itu berkata benar. Jadi ukuran toleransi disini adalah kebenaran. Jika pendapat orang lain adalah benar maka seorang muslim harus menerima dan menyetujuinya, sekalipun hal itu datang

## 2.9. Pajak Dalam Pandangan Islam

Di dalam Al Qur'an, terdapat ayat yang menerangkan tentang pembayaran iuran seperti pajak yang uang tersebut digunakan untuk keperluan bersama dimana ayat tersebut terdapat dalam surah At Taubah ayat 29 sebagai berikut:





Artinya :

Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari Kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan RasulNya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (Yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar *jizyah* dengan patuh sedang mereka dalam Keadaan tunduk.

*(Jizyah ialah pajak per kepala yang dipungut oleh pemerintah Islam dari orang-orang yang bukan Islam, sebagai imbalan bagi keamanan diri mereka).*

Dari ayat di atas dapat kita lihat bahwa Allah telah memerintahkan umat Islam untuk memerangi orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hari akhir (kafir) sampai mereka membayar *Jizyah* atau pajak yang dikenakan kepada orang-orang kafir tersebut sebagai imbalan bagi keamanan diri mereka. Dalam konteks ini, digambarkan bahwa sejak zaman Rasul terdahulu, pemungutan pajak seperti ini sudah diimplementasikan, akan tetapi didalam pemungutan pajak tersebut hendaknya adil artinya kewajiban membayar pajak didistribusikan di antara rakyat dengan adil, tidak hanya dibebankan pada kelompok orang kaya tertentu. Pajak hanya boleh dibebankan atas orang-orang kaya, masing-masing orang sesuai dengan tingkat kekayaannya. Tidak boleh membebankan pajak atas fakir miskin. Tidak boleh membebankan pajak atas semua orang, baik kaya ataupun miskin.

## **2.10. Konsep Operasional**

Untuk mempermudah Analisa agar dapat kesatuan pengertian dalam Penelitian maka penulis mengoperasionalkan konsep sebagai berikut:

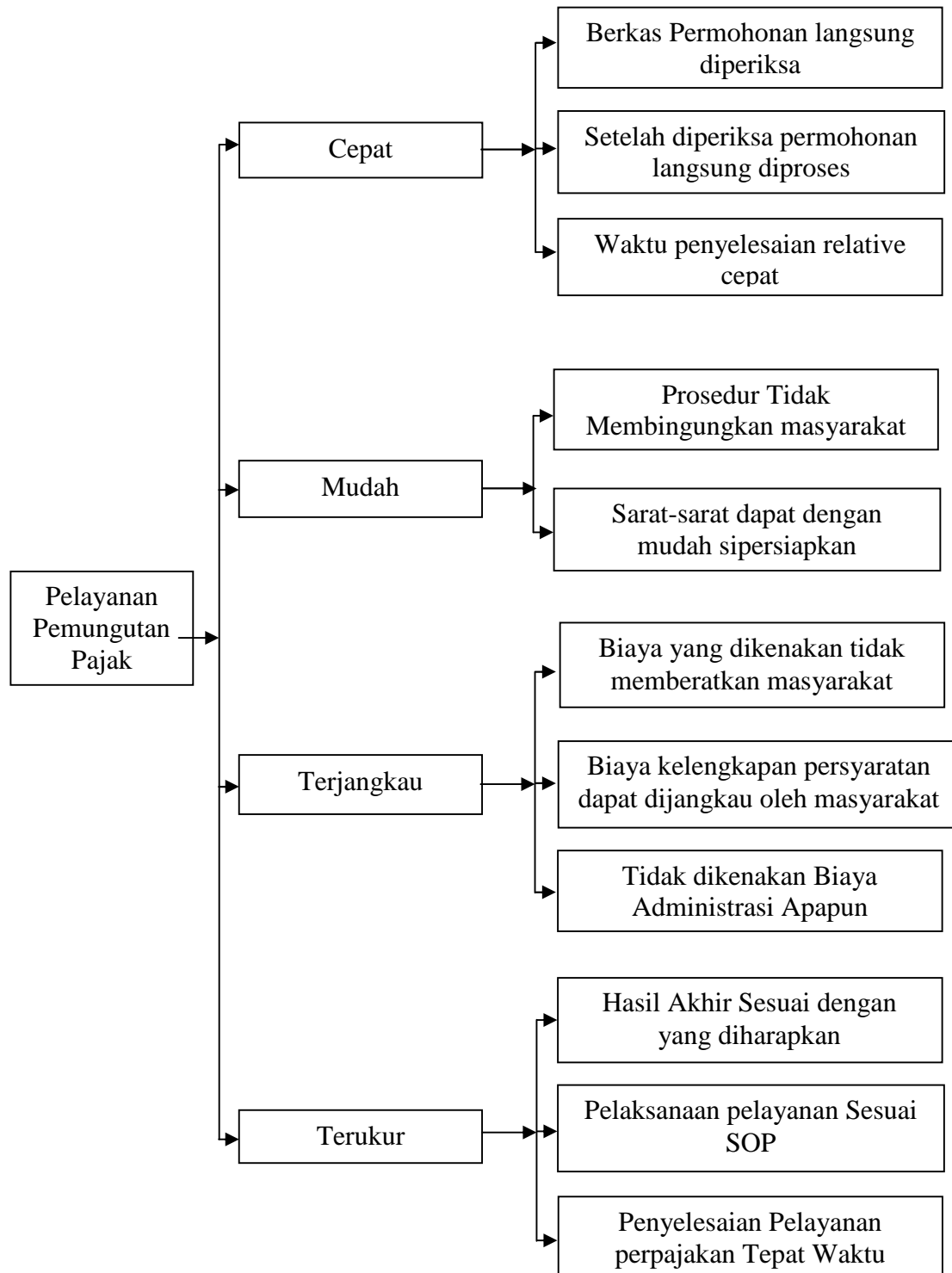
1. Pelayanan adalah adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pelayanan publik. (Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)
2. Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan

imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (*UU No 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*)

3. Pelayanan Perpajakan yang di maksud dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak diberikan oleh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senaplan kepada Wajib Pajak, yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Cepat, Mudah, Terjangkau dan Terukur, Maka indikator dapat di jabarkan sesuai dengan masalah yang diteliti kesesuaian pelaksanaan standar pelayanan perpajakan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintah bidang perpajakan kepada wajib pajak.
4. Indikator dalam penelitian ini adalah:
  - a) Cepat adalah suatu tindakan yang dilakukan semaksimal mungkin dengan standar waktu yang telah ditentukan, yaitu dengan tidak menunda pekerjaan, tersedianya fasilitas / sarana dan prasarana pendukung dan memiliki pegawai yang berkompetensi.
  - b) Mudah, yaitu pelaksanaan pelayanan, prosedur, maupun hal-hal lain yang menyangkut masalah pelayanan tersebut sedapat mungkin tidak mempersulit masyarakat.
  - c) Terjangkau, yaitu biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut harus dapat dijangkau dan tidak memberatkan masyarakat.
  - d) Terukur, yaitu pelaksanaan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau tidak memberatkan masyarakat. (Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)

## 2.11. Kerangka Pemikiran

### *Analisis Pelayanan Pemungutan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan*



## **2.12. Teknik Pengukuran**

Indicator yang diukur adalah :

1. Cepat, yaitu meliputi waktu tunggu meliputi waktu tunggu dan waktu proses penyelesaian permohonan pelayanan perpajakan yang diajukan oleh masyarakat (wajib pajak).

Indikator kecepatan dikatakan:

- a. Setuju : Apabila jangka waktu penyelesaian pelayanan dokumen perpajakan dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari sejak diterimanya berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan
  - b. Cukup Setuju : Apabila jangka waktu penyelesaian pelayanan dokumen perpajakan dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari sejak diterimanya berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan
  - c. Kurang Setuju : Apabila jangka waktu penyelesaian pelayanan dokumen perpajakan dapat diselesaikan dalam waktu lebih dari 3 hari sejak diterimanya berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan.
  - d. Tidak Setuju : Apabila jangka waktu penyelesaian pelayanan dokumen perpajakan dapat diselesaikan dalam waktu lebih dari 7 hari sejak diterimanya berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan.
2. Mudah, yaitu meliputi prosedur yang tidak membingungkan, syarat-syarat dapat dipersiapkan dengan mudah, informasi perpajakan dapat diperoleh dengan mudah.

Indikator mudah dikatakan:

- a. Setuju : Apabila prosedur, syarat-syarat, informasi layanan perpajakan dapat diperoleh dengan sangat mudah.
- b. Cukup Setuju : Apabila prosedur, syarat-syarat, informasi layanan perpajakan cukup mudah untuk diperoleh.

- c. Kurang Setuju : Apabila prosedur, syarat-syarat, informasi layanan perpajakan cukup sulit untuk diperoleh.
  - d. Tidak Setuju : Apabila prosedur, syarat-syarat, informasi layanan perpajakan sangat sulit untuk diperoleh.
3. Terjangkau, yaitu meliputi biaya pelayanan perpajakan serta perlengkapan persyaratan pelayanan yang tidak memberatkan masyarakat (wajib pajak).

Indikator terjangkau dikatakan:

- a. Setuju : Apabila yaitu meliputi biaya pelayanan perpajakan serta perlengkapan persyaratan pelayanan yang tidak memberatkan masyarakat (wajib pajak).
  - b. Cukup Setuju : Apabila yaitu meliputi biaya pelayanan perpajakan serta perlengkapan persyaratan pelayanan yang cukup memberatkan masyarakat (wajib pajak).
  - c. Kurang Setuju : Apabila yaitu meliputi biaya pelayanan perpajakan serta perlengkapan persyaratan pelayanan yang memberatkan masyarakat (wajib pajak)..
  - d. Tidak Setuju : Apabila yaitu meliputi biaya pelayanan perpajakan serta perlengkapan persyaratan pelayanan yang sangat memberatkan masyarakat (wajib pajak).
4. Terukur, meliputi hasil Akhir dari proses pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan SOP, serta pelayanan selesai tepat pada waktunya.

Indikator terjangkau dikatakan:

- a. Setuju : apabila hasil akhir sesuai dengan yang diharapkan, pelayanan yang sesuai dengan SOP, dan Penyelesaian pelayanan tepat pada waktunya.
- b. Cukup Setuju : apabila hasil akhir cukup sesuai dengan yang diharapkan, pelayanan yang cukup sesuai dengan SOP, dan Penyelesaian pelayanan cukup tepat pada waktunya.



- c. Kurang Setuju : apabila hasil akhir kurang sesuai dengan yang diharapkan, pelayanan yang kurang sesuai dengan SOP, dan Penyelesaian pelayanan kurang tepat pada waktunya.
- d. Tidak Setuju : apabila hasil akhir tidak sesuai dengan yang diharapkan, pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP, dan Penyelesaian pelayanan tidak tepat pada waktunya.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif didasarkan pada suatu proses yang menunjukkan peristiwa – peristiwa tertentu dihubungkan dengan peristiwa – peristiwa lain melalui penggunaan secara tepat pernyataan yang bersifat umum. Dimana penelitian deskriptif ini adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel maupun lebih (indevenden) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2007:11).

#### **3.2. Tempat dan Waktu penelitian**

##### **a. Tempat Penelitian**

Dalam penelitian ini lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Kota Pekanbaru, hal ini dikarenakan:

- a. Pajak Merupakan salah satu sumber pendapatan Negara yang terbesar oleh karena itu pelaksanaan pemungutan pajak harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan sesuai dengan SOP-Pelayanan Perpajakan.
- b. Salah satu tantangan bagi instansi perpajakan adalah bagaimana agar para wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan, serta menumbuhkan kesadaran bagi para wajib pajak lainnya untuk tu 42 ut serta mensukseskan program pembayaran pajak demi terlaksananya pembangunan baik dalam skala Daerah maupun Nasional.

##### **b. Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dimulai pada awal Januari 2012 hingga Akhir Januari 2013 dengan tujuan untuk memperoleh data-data yang akurat sebagai penunjang hasil penelitian.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Adapun populasi dalam penelitian ini dari data yang telah diperoleh adalah seluruh wajib pajak yang membutuhkan pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yaitu sebanyak 127.640 wajib pajak yang telah dikalukulasikan dalam setahun pelayanan. Sedangkan untuk *Key Informan* di ambil dari pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan sebanyak 10 Orang.

#### b. Sampel

Mengingat Jumlah populasi dalam penelitian ini mencapai ratusan ribu orang maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan rumus *Slovin* yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Dimana :

n = Sampel

N = Populasi

$e^2$  = Tingkat Kesalahan (0,1) / 10% dari jumlah populasi.

Dengan demikian sampel yang diambil dari populasi di atas adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{127.640}{1 + 127.640 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{127.640}{1 + (127.640 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{127.640}{1 + 1276,4}$$

$$127.640$$

$$n = \frac{\quad}{1.277,4}$$

$n = 99,9$  jadi di genapkan menjadi 100 orang.

Dari rumus slovin sampel di atas dapat kita ketahui bahwa sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus tersebut adalah sebesar 100 orang dari 127.460 orang wajib pajak yang menjadi populasi dalam penelitian ini.

Untuk lebih jelasnya mengenai pengambilan Sampel dari Populasi penulis jabarkan melalui Tabel berikut:

**Tabel 3.1. Populasi dan Sampel**

No	Jenis Populasi	Jumlah Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Masyarakat / Wajib pajak	127.640	100	0.78%
2	Pegawai	10	10	100

Untuk pengambilan sampel dari unsur pegawai peneliti menggunakan teknik Sensus Sampling dimana keseluruhan pegawai pada seksi bidang pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dijadikan sampel sebagai key informan atau informan kunci dalam penelitian ini yang nantinya akan memberikan penjelasan dan tanggapan terhadap jawaban angket responden dalam bentuk wawancara.

Jadi Jumlah Keseluruhan Sampel yang akan ambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dengan presentase 0.78% dari keseluruhan masyarakat dan 10 orang dengan persentase 100% dari pegawai bidang pelayanan KPP Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

### 3.4. Jenis Data

#### a. Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan dari uraian yang diperoleh dari responden yang meliputi data tentang pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama pekanbaru Senapelan.

## **b. Data Skunder**

Yaitu data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama pekanbaru Senaplan yang sifatnya mendukung hasil penelitian ini yang meliputi :

- a. Gambaran umum tentang Kantor Pelayanan Pajak Pratama pekanbaru Senapelan.
- b. Struktur organisasi pemerintahan Kantor Pelayanan Pajak Pratama pekanbaru Senapelan.
- c. Keadaan dan jumlah pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan
- d. Mekanisme kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama pekanbaru Senapelan
- e. Dan lain sebagainya yang menyangkut dengan permasalahan penelitian ini.

## **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Observasi**

Dimana penulis mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan di dalam penelitian ini.

### **2. Kuisisioner / angket**

Dimana penulis akan memberikan lembaran pernyataan berserta pilihan jawabannya kepada responden (Masyarakat) berkaitan dengan permasalahan di dalam penelitian ini .

### **3. Wawancara**

Dimana penulis mengadakan wawancara langsung dengan para responden atau key informan dalam hal ini pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berkaitan dengan masalah di dalam penelitian ini

## **3.6. Analisa Data**

Dalam menganalisa data yang penulis peroleh baik data primer maupun data skunder. Penulis mempergunakan teknik deskriptif kualitatif yakni analisa yang berusaha memberikan

gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang di temukan di lapangan mengenai pelaksanaan pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai presentase, disajikan dalam bentuk Tabel dan uraian dengan rumus persentasenya menggunakan rumus, sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Ferkuensi

N = Populasi

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan pelaksanaan pelayanan pajak dari keseluruhan indikator yang telah diajukan kepada responden dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan pendapat Suhairimi Ari Kunto (2003:171), sebagai berikut:

Tinggi/Baik : 68-100 %

Cukup sesuai/kurang : 34-67 %

Tidak sesuai/rendah : 0-33 %

Dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai rumus di atas maka hasil penelitian akan dapat diambil kesimpulan dengan baik yaitu tentang pelaksanaan pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1. Kota Pekanbaru**

Kota Pekanbaru terletak antara  $101^{\circ} 14' - 101^{\circ} 34'$  Bujur timur dan  $0^{\circ} 25' - 0^{\circ} 45'$  Lintang Utara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 (7 September 1987) daerah Kota Pekanbaru di perluas dari  $62,96 \text{ Km}^2$  menjadi  $446,50 \text{ Km}^2$  , terdiri dari 8 kecamatan dan 45 kelurahan. Namun dari hasil pengukuran atau pematokan di lapangan oleh Badan Pertanahan Nasional Tingkat I Riau, maka ditetapkan luas kota Pekanbaru adalah  $632,26 \text{ Km}^2$ .

Secara umum kota pekanbaru berbatasan dengan daerah-daerah berikut :

1. Sebelah utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
2. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
4. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

#### **4.2. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan**

Sejak tahun 1983 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah berinisiatif melakukan reformasi di bidang administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini di tandai dengan reformasi di bidang peraturan perundang - undangan dengan menerapkan system self assessment serta perubahan struktur organisasi yang lebih mengutamakan aspek pelayanan kepada wajib pajak, dimulai dengan perubahan kantor inspeksi pajak menjadi kantor pelayanan Pajak (KPP).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berdiri pada tahun 2008 yang mana dahulunya kantor ini bernama Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru. Pembentukan kanwil DJP Riau dan Kepri diawali dengan di bentuknya Kanwil XIX DJP Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan No 65/K <sup>48</sup> 01/2002 tanggal 27 Februari 2002 tentang

Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar. Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No 587/KMK.01/2003 tanggal 31 Desember 2003 Kanwil XIX DJP Wajib Pajak Besar di ubah menjadi Kanwil DJP Wajib Pajak Besar. Adapun tujuan dari pembentukan Kanwil DJP wajib pajak besar adalah:

1. Modernisasi Administrasi Perpajakan
2. Meningkatkan pelayanan
3. Meningkatkan pengawasan secara individual
4. Meningkatkan citra DJP
5. Mencegah Pelayanan Wewenang

Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Senapelan memiliki wilayah kerja dari berbagai kecamatan yang ada di Pekanbaru yaitu :

1. Kota Pekanbaru
2. Kecamatan Senapelan
3. Kecamatan Sail
4. Kecamatan Lima Puluh
5. Kecamatan Rumbai
6. Kecamatan Rumbai Pesisir
7. Kecamatan Tangkerang Timur



#### 4.3. VISI dan MISI Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

##### 1. Visi

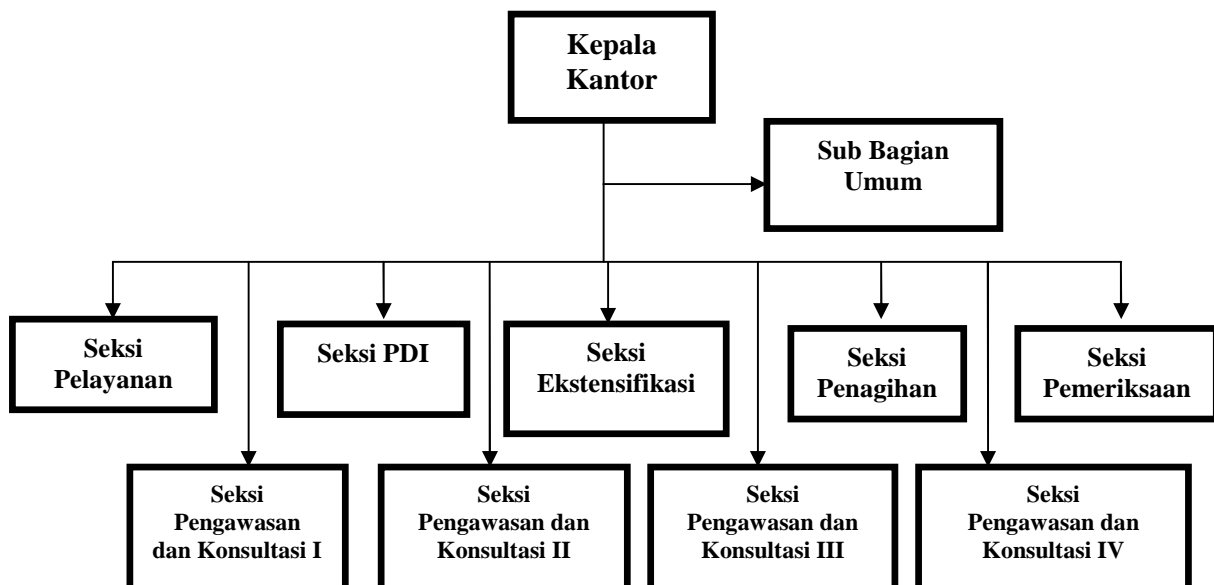
Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sisystem administrasi perpajakan moderen yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme.

##### 2. Misi

Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien sesuai dengan Visi dan Misi Direktorat Jendral Pajak.

#### 4.4. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**  
**KPP Pratama Pekanbaru Senapelan**



#### 4.6 Uraian Tugas dan Fungsi Pegawai KPP Pratama Senapelan

Adapun tugas pokok pada masing-masing Bagian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan adalah sebagai berikut :

## **1. Kepala Kantor**

Pemimpin serta penanggung jawab yang secara keseluruhan di semua bagian atau bidang, memberikan motivasi, semangat, pembinaan, pengawasan, serta kebijaksanaan kepada semua seksi supaya terbentuknya kerjasama yang efisien dalam team dan tercapainya tujuan kerja.

## **2. Sub Bagian Umum**

- a. Pelayanan dan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan usaha dan kepegawaian
- b. Melakukan urusan keuangan
- c. Melakukan urusan rumah tangga serta perlengkapan

## **3. Seksi Pelayanan**

- a. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan
- c. Penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat-surat lainnya
- d. Penyuluhan perpajakan
- e. Pelaksanaan registrasi wajib pajak
- f. Kerja sama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku

## **4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi**

- a. Pengumpulan data
- b. Pengolahan data
- c. Penyajian informasi perpajakan
- d. Perekaman dokumen perpajakan
- e. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan
- f. Pengalokasian penatausahaan bagi hasil pajak bumi dan bangunan (PBB), dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB)

- g. Pelayanan dukungan teknis computer
- h. Pemantauan aplikasi *e\_SPT dan e-filing*
- i. Penyiapan laporan kinerja

#### **5. Seksi Exstensifikasi**

- a. Pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan
- b. Pendataan objek pajak
- c. Penilaian objek pajak
- d. Kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

#### **6. Seksi Penagihan**

- a. Pelaksanaan penatausahaan penagihan aktif
- b. Penagihan piutang pajak
- c. Penundaan dan pengangsuran tunggakan pajak
- d. Usulan penghapusan piutang pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

#### **7. Seksi Pemeriksaan**

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan
- b. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan
- c. Penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak
- d. Administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya

#### **8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi**

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak yaitu PPH, PPN, PBB, BPHTB dan pajak lainnya
- b. Bimbingan dan hinbauan kepada wajib pajak
- c. Penyusunan profil wajib pajak
- d. Analisa kerja wajib pajak
- e. Rekonsiliasi dan wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi

#### **4.6. Bagan/Unit Kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan**

Susunan organisasi kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan terdiri dari :

1. Kepala Kantor : Ponti K. Mawardi

2. Sub Bagian Umum : Gatut Nugroho

Terbagi 4 Sub Seksi

a. Bendaharawan : Chotama

b. Pelaksanaan Rumah Tangga : Ernawati Siregar

c. Pelaksanaan Kepegawaian : Arzen

d. Pelaksana Kesekretariat : Nurika Rahmanita

3. Seksi Pelayanan

Kepala Seksi : Mariyaldi,SE

Pelaksana Pelayanan : Muhammad Jailani

: Marlis

: Rumondang Imelda N

: Novia Rahmawati

: Gama Pamungkas

Tempat Pelayanan Terpadu : Sri Wahyuni

: Erlida

: Hervianda Robiansyah

: Ferdian

: Rio Steven

: Rizal Fahreza

#### 4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Kepala Seksi	: Emri Mora S
Pelaksana PDI	: Dhodi Okyanto
	: Budi Wahyu Widiyanto
	: Lufti Santoso
	: Subiakto S
	: Joko Sulistio
	: Lasron Lumban Raja
	: Eko Rohardiyanto
	: Andri
	: Tengku Susi Indrianty
	: Purnama Sari Saragih
	: Dwi darmawan
	: Larno
	: Ahmad Muttaqin
	: A.Halim J
	: Bangun Efendi N
	: Wahyu Hanafi Azis
	: Arzen Asbari
	: Doni Pratama

#### 5. Seksi Exstensifikasi

Kepala Seksi	: Muhammad Rosyadi
Pelaksana Exstensifikasi	: Awal Jon
	:Rosmawati
	:Taufik Adhi Harison

:Eef Herviyanto

6. Seksi Penagihan

Kepala Seksi : Haidar Tanjung

Pelaksana Penagihan : Jutiza Sunisu  
: Kordinan Manik

7. Seksi Pemeriksaan

Kepala Seksi : Basri Anwar

Pelaksana Pemeriksaan : Wawan Edi Setiawandy  
: Supranata Simanullang  
: Suryanta,Ak  
: Joko Pramono  
: Budhi Sukmana  
: Ronny Petra Amzar  
: Johannes Ritonga

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Kepala Seksi : Ardy Sam Wibawa

Account Resepresentative : Muhammad Amin  
: Ernita Sari Surono  
: Yoanita Abrianti Siregar  
: Leo Narang Ali

9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

Kepala Seksi : Mohammad Andhi Kurniawan

Pelaksana Waskon II : Yanto Herayanto

Account Representasive : Hassan Bassri  
: Ika Dessy Andrina

: Yusral Abdillah

#### 10. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III

Kepala Seksi : Sonny Zulijanto

Pelaksana Waskon III : Saiful Azman

Account Representative : Siti Suwarni

: Silvia Fransisca s

: Junaldi

: Eko Setiawan

#### 11. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

Kepala Seksi : Agus Maulana

Pelaksana Waskon IV : Arif Dwi Hartanto

Account Representative : Rhein Alde N.S

: Yenny Lora

: Suyadi

: Daniel D. Sembiri

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBASAN

#### 5.1 Identitas Responden

Untuk lebih mengspesifikan objek penelitian, untuk itu penulis menyajikan tabel mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Untuk mengetahui identitas responden pada penelitian ini dapat dilihat pada table berikut ini.

**Tabel 5.1 Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan Responden**

No	Jenis Mata Pencaharian	Jumlah	Parsentase ( % )
1.	PNS	37	33,64
2.	Bidan	23	20,90
3.	Pedagang	40	36,36
4.	Pengusaha	10	9,09
	Jumlah	110	100%

*Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan 2013*

Dari tabel diatas dapat diketahui klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan mayoritas adalah Pedagang yaitu sebanyak 36,36%. Dengan demikian responden lebih dominan membutuhkan pelayanan di KPP Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan adalah yang berprofesi sebagai pedagang.

Selanjutnya untuk mengetahui klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.2 Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin**

No	Nama Jenis Kelamin	Jumlah	Parsentase ( % )
1.	Laki-laki	66	60%
2.	Perempuan	44	40%
	Jumlah	110	100 %

*Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan 2013*

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki, 58 in jumlah 60% dari keseluruhan responden. Untuk mengetahui klasifikasi responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 5.3 Klasifikasi Responden Menurut Umur**

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	21-27 Tahun	18	16,36%
2.	28-34 Tahun	34	30,90%
3.	35-41 Tahun	36	32,73%
4.	49-55 Tahun	22	20%
	Jumlah	110	100%

*Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan 2013*

Dari tabel di atas dapat dilihat klasifikasi responden berdasarkan umur mayoritas responden berusia antara 35 sampai dengan 41 tahun yaitu sebanyak 32,73%.

## **1.2. Pelayanan Pemungutan Pajak pada Kantor pelayanan Pajak Pratama pekanbaru Senapelan.**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan merupakan salah satu badan Pemerintah Daerah Pekanbaru yang bertugas untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan bidang perpajakan khususnya dalam pelayanan perpajakan. Orientasi tugas dan fungsi dari KPP Pekanbaru Senapelan adalah memberikan pelayanan perpajakan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, akan tetapi pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan masih diindikasikan belum maksimal.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi saat ini instansi pemerintah mulai memanfaatkan jaringan internet untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan salah satu instansi pemerintah yang berupaya memanfaatkan fasilitas teknologi dalam pelayanan publik, akan tetapi salah satu masalah yang terjadi di lapangan adalah kealpaan petugas tentang penggunaan maupun pemanfaatan teknologi informasi yang ada tentunya tidak dapat memaksimalkan kinerja mereka.

Untuk mengetahui tanggapan dan penilaian masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan selanjutnya peneliti melakukan penelitian dengan menyebarkan angket yang berupa pertanyaan-pertanyaan

mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, disertai observasi dan wawancara.

Setelah peneliti melakukan penelitian di lapangan (observasi), dan menyebarkan angket, maka dapat diketahui hasil jawaban dari setiap pertanyaan yang telah diberikan kepada responden. Dengan demikian kita dapat mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berdasarkan indikator yang dipecahkan menjadi daftar pertanyaan/angket.

Adapun aspek-aspek yang menjadi indikator untuk melihat pelayanan petugas Kantor Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan meliputi :

### **1. Cepat**

Cepat adalah suatu tindakan yang dilakukan semaksimal mungkin dengan standar waktu yang telah ditentukan, yaitu dengan tidak menunda pekerjaan, tersedianya fasilitas / sarana dan prasarana pendukung dan memiliki pegawai yang berkompetensi. Kecepatan penyelesaian permohonan merupakan salah satu aspek yang menjadi perhatian dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dapat dilihat dari tanggapan masyarakat dari angket yang peneliti berikan sebagai berikut:

**Tabel 5.4. Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pegawai Dalam Memeriksa Berkas Yang Digunakan**

<b>No</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Setuju	8	8 %
2	Cukup Setuju	15	15 %
3	Kurang Setuju	17	17 %
4	Tidak Setuju	20	20 %
5	Sangat Tidak Setuju	40	40 %
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan tahun 2013*

Dari table di atas tanggapan responden mengenai berkas yang di serahkan oleh masyarakat langsung diperiksa oleh petugas responden yang menjawab setuju sebanyak 8

orang atau 8% responden selanjutnya yang menjawab cukup setuju sebanyak 15 orang atau 15% responden, yang menjawab kurang setuju sebanyak 17 orang atau 17% responden Tidak setuju sebanyak 20 orang atau 20% dan sangat tidak setuju sebanyak 40 orang atau 40% dari keseluruhan responden. Dengan demikian dapat kita ketahui bahwa mayoritas responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 40 orang atau 40% responden.

Banyaknya responden yang menjawab tidak setuju dikarenakan pada pelaksanaan pelayanan administrasi seperti pendaftaran NPWP secara manual, petugas selalu menumpuk berkas yang di ajukan oleh masyarkat dan terkesan menunda-nunda pekerjaannya. Selanjutnya, untuk mengetahui tanggapan responden mengenai berkas yang telah diserahkan memenuhi persyaratan langsung diproses dengan cepat dapat di lihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 5.5. Tanggapan Responden Kesigapan Pegawai dalam Pemeriksaan yang Telah Lengkap Syarat.**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Setuju	6	6%
2	Cukup Setuju	13	13%
3	Kurang Setuju	16	16%
4	Tidak Setuju	22	22%
5	Sangat Tidak Setuju	43	43%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan tahun 2013*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan bahwa berkas yang diserahkan memenuhi persyaratan langsung diproses dengan cepat yaitu sebanyak 43 orang atau 43 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 22 orang atau 22 % dari keseluruhan responden, dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 6 orang atau 6 % dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang menjawab tidak setuju dikarenakan setiap berkas yang diserahkan kepada petugas tidak langsung diperiksa dan diproses hal ini menyebabkan keterlambatan penyelesaian permohonan yang di ajukan masyarakat, selain itu salah satu

factor yang menyebabkan wajib pajak harus menunggu adalah tidak adanya pegawai yang berada di kantor saat jam kerja, hal ini tentunya merupakan sebuah pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai, berikut foto keadaan kantor pada saat jam kerja yang di ambil pada hari Rabu tanggal 13 Febuari 2013 pukul 09.23 WIB :



Dari foto di atas terlihat keadaan *conter* pelayanan yang tidak dijaga oleh petugas saat jam kerja. Pelanggaran terhadap disiplin oleh pegawai sering terjadi dan merupakan salah satu aspek yang harus dibenahi oleh pihak KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pengurusan permohonan layanan perpajakan, waktu penyelesaian sesuai dengan SOP yang berlaku dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.6. Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Waktu (Sesuai SOP) Dalam Layanan Perpajakan**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Setuju	7	7%
2	Cukup Setuju	16	16%
3	Kurang Setuju	18	18%
4	Tidak Setuju	20	20%
5	Sangat Tidak Setuju	39	39%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan tahun 2013*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan bahwa berkas pengurusan permohonan layanan perpajakan, waktu penyelesaian sesuai dengan sop yang berlaku yaitu sebanyak 39 orang atau 39 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 20 orang atau 20 % dari keseluruhan responden, dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 7 orang atau 7 % dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang menjawab tidak setuju dikarenakan setiap berkas yang diserahkan kepada petugas selalu di tumpuk dan tidak langsung di periksa sehingga tidak dapat langsung diproses, dengan demikian penyelesaian pengurusan administrasi perpajakan tidak dapat terselesaikan dengan cepat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perpajakan Sperti untuk penyelesaian permohonan penerbitan NPWP hanya dibutuhkan waktu 1 (satu) hari kerja, akan tetapi pada kenyataan dilapangan penyelesaian permohonan lebih dari 1 (satu) hari kerja, Selanjutnya untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan responden dari indicator cepat dapat di lihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 5.7. Rekapitulasi Tanggapan Responden Dari Indikator Cepat**

No	Soal	Kategori Jawaban					Jumlah
		S	CS	KS	TS	STS	
1	Berkas Permohonan Yang Diajukan Masyarakat Diperiksa Oleh Petugas Dengan Cepat	8	15	17	20	40	100
2	Berkas yang Diserahkan memenuhi persyaratan langsung diproses dengan dengan cepat	6	13	16	22	43	100
3	Pengurusan Permohonan Layanan Perpajakan, Waktu Penyelesaian Sesuai Dengan SOP Yang Berlaku	7	16	18	20	39	100
<b>Rata-Rata</b>		<b>7</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>7%</b>	<b>15%</b>	<b>17%</b>	<b>20%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Tahun 2013*

Berdasarkan rekapitulasi di atas dapat diketahui bahwa, mayoritas Responden menjawab Sangat Tidak Setuju pada indikator Cepat yaitu sebanyak 40 Orang atau 40 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti dengan responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 20 orang atau 20 % responden, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 7 orang atau 7 % dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang menjawab sangat tidak setuju dikarenakan pelaksanaan pelayanan penyelesaian urusan perpajakan oleh petugas KPP Pratama Pekanbaru Senapelan masih dirasakan belum sesuai dengan standar Operasional Prosedur pelayanan perpajakan, seperti pelayanan penyelesaian NPWP yang dalam SOP hanya membutuhkan waktu 1(satu) hari kerja tetapi pada kenyataannya lebih dari waktu yang telah ditetapkan. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang petugas KPP Pratama Pekanbaru Senapelan untuk menanggapi penilaian masyarakat (wajib pajak) tersebut sebagai berikut:

*“Kita selalu berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan permohonan pelayanan perpajakan yang diajukan oleh wajib pajak, untuk masalah keterlambatan penyelesaian biasanya disebabkan oleh gangguan teknis seperti jaringan internet yang terganggu, selain itu juga kami menyadari akan adanya petugas yang “lalai” dalam melaksanakan tugasnya seperti dengan menunda-nunda pekerjaan atau menumpuk berkas, akan tetapi dengan adanya informasi seperti ini akan menjadi pertimbangan bagi kami dalam melakukan pembenahan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal untuk waktu yang akan datang” (Wawancara dengan Bapak Mikel pada tanggal 14 Febuari 2013).*

Dari hasil wawancara dengan salah seorang petugas bagian pelayanan di atas, dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Pekanbaru Senapelan memang masih dalam kategori belum maksimal, hal ini ditandai dengan adanya keluhan dari masyarakat mengenai kecepatan penyelesaian pelayanan urusan perpajakan oleh petugas KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Selain hal tersebut, pegawai yang tidak berada di loket-loket pelayanan saat jam kerja juga membuat wajib pajak harus menunggu lama berikut foto keadaan loket pelayanan saat jam kerja yang di ambil pada tanggal 13 Febuari 2013 pukul 09.22 WIB :



*(Foto di atas*

*menunjukkan keadaan loket yang kosong saat jam kerja kantor)*

Peneliti menilai hal ini terjadi karena masih kurangnya kesadaran dari petugas untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat khususnya kepada wajib pajak. Apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat baik maka sudah tentu akan meminimalisir keluhan-keluhan dari masyarakat.

## 2. Mudah

Mudah, yaitu pelaksanaan pelayanan, prosedur, maupun hal-hal lain yang menyangkut masalah pelayanan tersebut sedapat mungkin tidak mempersulit masyarakat. Untuk mengetahui tanggapan responden dari indikator Mudah tersebut selanjutnya peneliti memecahnya menjadi beberapa pertanyaan berupa angket sebagai berikut:

**Tabel 5.8. Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Prosedur dalam Pengurusan Pelayanan Pajak.**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Setuju	7	7%
2	Cukup Setuju	14	14%
3	Kurang Setuju	16	16%
4	Tidak Setuju	21	21%
5	Sangat Tidak Setuju	42	42%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan tahun 2013*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan bahwa Masyarakat Tidak Diberatkan Dengan Prosedur Yang Membingungkan Dalam Pengurusan Pelayanan Perpajakan yaitu sebanyak 42 orang atau 42 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 21 orang atau 21 % dari keseluruhan responden, dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 7 orang atau 7 % dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang menjawab sangat tidak setuju dikarenakan masyarakat masih merasa sulit untuk mengurus administrasi perpajakan yang dikarenakan ketidaktahuan masyarakat dengan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan dalam mengurus urusan



perpajakannya. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Syarat-syarat untuk permohonan layanan perpajakan dapat di persiapkan oleh masyarakat / wajib pajak dengan mudah dapat dilihat pada tabel berikut;

**Tabel 5.9. Tanggapan Responden Kemudahan Mempersiapkan Syarat-Syarat**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Setuju	12	12%
2	Cukup Setuju	15	15%
3	Kurang Setuju	16	16%
4	Tidak Setuju	19	19%
5	Sangat Tidak Setuju	38	38%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan tahun 2013*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan bahwa Syarat-syarat untuk permohonan layanan perpajakan dapat di persiapkan oleh masyarakat / wajib pajak dengan mudah yaitu sebanyak 38 orang atau 38 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 19 orang atau 19 % dari keseluruhan responden, dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 12 orang atau 12 % dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju dikarenakan masyarakat masih kesulitan melengkapi persyaratan yang di butuhkan untuk pengurusan urusan perpajakannya. Hal ini dikarenakan minimnya informasi yang dimiliki oleh masyarakat sehingga harus berkali-kali mendatangi KPP Pratama Pekanbaru Senapelan untuk melengkapi persyaratan administrasi. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Informasi tentang prosedur maupun syarat-syarat yang dibutuhkan untuk pengurusan permohonan layanan perpajakan dapat diperoleh dengan mudah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.10. Tanggapan Responden Mengenai Informasi Tentang Prosedur Maupun Syarat-Syarat Yang Dibutuhkan Untuk Pengurusan Permohonan Layanan Perpajakan Dapat Diperoleh Dengan Mudah**

<b>No</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Setuju	6	6%
2	Cukup Setuju	12	12%
3	Kurang Setuju	15	15%
4	Tidak Setuju	25	25%
5	Sangat Tidak Setuju	42	42%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan tahun 2013*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan bahwa informasi tentang prosedur maupun syarat-syarat yang dibutuhkan untuk pengurusan permohonan layanan perpajakan dapat diperoleh dengan mudah yaitu sebanyak 42 orang atau 42 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 25 orang atau 25 % dari keseluruhan responden, dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 6 orang atau 6 % dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang menjawab sangat tidak setuju dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan-persyaratan administrasi dalam pengurusan urusan perpajakan. Kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak KPP Pratama Pekanbaru Senapelan berupa penyuluhan dan seminar-seminar. Selanjutnya untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan responden dari indikator Mudah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.11. Rekapitulasi Tanggapan Responden dari Indikator Mudah.**

No	Soal	Kategori Jawaban					Jumlah
		S	CS	KS	TS	STS	
1	Masyarakat Tidak Diberatkan Dengan Prosedur Yang Membingungkan Dalam Pengurusan Pelayanan Perpajakan	7	14	16	21	42	100
2	Syarat-syarat untuk permohonan layanan perpajakan dapat di persiapkan oleh masyarakat / wajib pajak dengan mudah	12	15	16	19	38	100
3	Informasi Tentang Prosedur Maupun Syarat-Syarat Yang Dibutuhkan Untuk Pengurusan Permohonan Layanan Perpajakan Dapat Diperoleh Dengan Mudah	6	12	15	25	42	100
<b>Rata-Rata</b>		<b>8</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>8%</b>	<b>14%</b>	<b>16%</b>	<b>22%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Tahun 2013*

Berdasarkan rekapitulasi di atas dapat diketahui bahwa, mayoritas Responden menjawab Sangat Tidak Setuju pada indikator Mudah yaitu sebanyak 40 Orang atau 40 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti dengan responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 22 orang atau 22 % responden, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 8 orang atau 8 % dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang menjawab sangat tidak setuju dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan informasi persyaratan pengurusan perpajakan secara lengkap sehingga masyarakat harus berulang kali mendatangi KPP Pratama Pekanbaru Senapelan untuk melengkapi persyaratan tersebut. Selanjutnya peneliti

mewawancarai salah seorang petugas KPP Pratama Pekanbaru Senapelan untuk menanggapi penilaian masyarakat tersebut sebagai berikut:

*“Untuk informasi mengenai persyaratan administrasi perpajakan sudah kami pasang di dinding-dinding kantor sehingga dapat dibaca oleh masyarakat atau wajib pajak. Untuk kegiatan-kegiatan seperti seminar maupun penyuluhan-penyuluhan sudah ada dalam agenda akan tetapi masih belum terlaksana” (wawancara dengan Bapak Marialdi (Kepala Bagian Pelayanan) pada tanggal 14 Februari 2013).*

Dari hasil wawancara dan jawaban responden di atas, dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa, pelaksanaan pelayanan KPP Pratama Pekanbaru dari indikator Mudah masih dalam kategori belum maksimal, hal ini ditandai dengan masih minimnya informasi tentang persyaratan yang diperoleh dari masyarakat mengenai persyaratan-persyaratan pengurusan administrasi perpajakan.

Menurut peneliti kemudahan dalam mengakses informasi maupun kemudahan dalam pengurusan perpajakan merupakan hal utama yang harus diberikan kepada masyarakat, karena pada umumnya masyarakat sudah “lelah” dengan birokrasi yang berbelit-belit serta persyaratan yang rumit, untuk itu diharapkan KPP Pratama Pekanbaru dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyelesaikan urusan perpajakannya.

### **3. Terjangkau**

Terjangkau, yaitu biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut harus dapat dijangkau dan tidak memberatkan masyarakat. Untuk mengetahui tanggapan responden dari indikator terjangkau tersebut selanjutnya peneliti memecahnya menjadi beberapa pertanyaan berupa angket sebagai berikut:

**Tabel 5.12. Tanggapan Responden Mengenai Biaya Yang Tidak Memberatkan Masyarakat**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Setuju	43	43%
2	Cukup Setuju	22	22%
3	Kurang Setuju	16	16%
4	Tidak Setuju	14	14%
5	Sangat Tidak Setuju	5	5%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan tahun 2013*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan pernyataan bahwa Biaya Yang Dikeluarkan Oleh Masyarakat Untuk Mengurus Penyelesaian Permohonan Pelayanan Dokumen Perpajakan Tidak Memberatkan Masyarakat yaitu sebanyak 43 orang atau 43 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 22 orang atau 22 % dari keseluruhan responden, dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 5 orang atau 5 % dari keseluruhan responden.

Banyaknya masyarakat yang menjawab sangat setuju karena memang penyelesaian pelayanan dokumen perpajakan tidak dikenakan biaya. Hal ini sebagai salah satu cara agar kesadaran masyarakat akan pentingnya pembayaran pajak dapat meningkat. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Biaya Yang Dibutuhkan Untuk Melengkapi Persyaratan Pengurusan Permohonan Dokumen Perpajakan Dapat Dijangkau Oleh Masyarakat dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 5.13. Tanggapan Responden Mengenai Biaya Yang Dibutuhkan Untuk Melengkapi Persyaratan Pengurusan Permohonan Dokumen Perpajakan Dapat Dijangkau Oleh Masyarakat**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Setuju	41	41
2	Cukup Setuju	20	20
3	Kurang Setuju	19	19
4	Tidak Setuju	16	16
5	Sangat Tidak Setuju	4	4
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan tahun 2013*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan pernyataan bahwa Biaya Yang Dibutuhkan Untuk Melengkapi Persyaratan Pengurusan Permohonan Dokumen Perpajakan Dapat Dijangkau Oleh Masyarakat yaitu sebanyak 41 orang atau 41 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 20 orang atau 20 % dari keseluruhan responden, dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 4 orang atau 4 % dari keseluruhan responden. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai tidak dikenakan biaya dari seluruh permohonan pelayanan perpajakan di kpp pajak pratama pekanbaru senapelan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 5.14. Tanggapan Responden Mengenai Tidak Dikenakan Biaya Dari Seluruh Permohonan Pelayanan Perpajakan Di KPP Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Setuju	42	42
2	Cukup Setuju	25	25
3	Kurang Setuju	15	15
4	Tidak Setuju	12	12
5	Sangat Tidak Setuju	6	6
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan tahun 2013*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan pernyataan bahwa Biaya Yang Dibutuhkan Untuk Melengkapi Persyaratan

Pengurusan Permohonan Dokumen Perpajakan Dapat Dijangkau Oleh Masyarakat yaitu sebanyak 42 orang atau 42 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 25 orang atau 25 % dari keseluruhan responden, dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 6 orang atau 6 % dari keseluruhan responden. Selanjutnya untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan responden dari indikator Terjangkau dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 5.15. Rekapitulasi Tanggapan Responden dari Indikator Terjangkau**

No	Soal	Kategori Jawaban					Jumlah
		S	CS	KS	TS	STS	
1	Biaya Yang Dikeluarkan Oleh Masyarakat Untuk Mengurus Penyelesaian Permohonan Pelayanan Dokumen Perpajakan Tidak Memberatkan Masyarakat	43	22	16	14	5	100
2	Biaya Yang Dibutuhkan Untuk Melengkapi Persyaratan Pengurusan Permohonan Dokumen Perpajakan Dapat Dijangkau Oleh Masyarakat	41	20	19	16	4	100
3	Tidak Dikenakan Biaya Dari Seluruh Permohonan Pelayanan Perpajakan Di KPP Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	42	25	15	12	6	100
<b>Rata-Rata</b>		<b>42</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>42</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Tahun 2013*

Berdasarkan rekapitulasi di atas dapat diketahui bahwa, mayoritas Responden menjawab Setuju pada indikator Mudah yaitu sebanyak 42 Orang atau 42 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti dengan responden yang menjawab Cukup Setuju sebanyak 22 orang atau 22 % responden, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju yaitu hanya sebanyak 5 orang atau 5 % dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang menjawab Setuju dikarenakan pada pelaksanaannya dilapangan, tidak ada biaya yang memberatkan wajib pajak dalam pengurusan administrasi perpajakan sehingga masyarakat tidak dibebani dengan biaya yang cukup tinggi. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang pegawai di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan :

*“Setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh para petugas Pelayanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan kami tidak memberatkan masyarakat misalnya membebaskan biaya pengurusan NPWP. Sehingga masyarakat merasa tidak terbebani biaya administrasi dalam setiap pengurusan pajak” (wawancara dengan Bapak Gama Pamungkas (Seksi Pelaksana Pelayanan) pada tanggal 15 februari 2013).*

Dari wawancara diatas, menunjukkan petugas di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan menyadari bahwa dalam setiap proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak diperlukan adanya biaya administrasi tambahan. Sehingga hal tersebut dapat membuat masyarakat tidak merasa terbebani.

Menurut pandangan peneliti hal ini merupakan sesuatu hal yang dipertahankan dan ditingkatkan menuju arah yang lebih baik lagi, sehingga merasa nyaman dalam pengurusan baik dalam hal pengurusan pembuatan dan pembayaran pajak.

#### **4. Terukur**

Terukur, yaitu pelaksanaan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau tidak memberatkan masyarakat. Untuk mengetahui tanggapan responden dari indicator terukur tersebut selanjutnya peneliti memecahnya menjadi beberapa pertanyaan berupa angket sebagai berikut:



**Tabel 5.15. Tanggapan Responden Mengenai Hasil Akhir Proses Pelaksanaan Pelayanan Sesuai Dengan Yang Diharapkan**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Setuju	4	4
2	Cukup Setuju	13	13
3	Kurang Setuju	16	16
4	Tidak Setuju	22	22
5	Sangat Tidak Setuju	45	45
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan tahun 2013*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan bahwa hasil akhir proses pelaksanaan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan yaitu sebanyak 45 orang atau 45 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 22 orang atau 22 % dari keseluruhan responden, dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 4 orang atau 4 % dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang menjawab sangat tidak setuju dikarenakan masih belum maksimalnya pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti penyelesaian pendaftaran NPWP yang dalam SOP hanya memerlukan waktu 1 (satu) hari kerja pada kenyataannya belum terlaksana sesuai dengan SOP tersebut. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 5.16. Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Operasional Prosedur Yang Telah Di Tetapkan**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Setuju	7	7
2	Cukup Setuju	13	13
3	Kurang Setuju	14	14
4	Tidak Setuju	24	24
5	Sangat Tidak Setuju	42	42
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan tahun 2013*

Dari table di atas dapat kita ketahui bahwa mayoritas responden menjawab Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Operasional Prosedur Yang Telah Di Tetapkan yaitu sebanyak 42 orang atau 42 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 24 orang atau 24 % dari keseluruhan responden, dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 7 orang atau 7 % dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang memilih sangat tidak setuju dikarenakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas KPP Pratama Senapelan petugas lebih cenderung menunda-nunda pekerjaan sehingga penyelesaian permohonan atau layanan lainnya membutuhkan waktu yang lama dan tentunya hal tersebut telah menyalahi Standar Operasional Prosedur yang ada. Selanjutnya untuk mengetahui Tanggapan Responden Mengenai Penyelesaian Permohonan Dokumen Perpajakan Selesai Tepat Pada Waktunya dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5.17. Tanggapan Responden Mengenai Penyelesaian Permohonan Dokumen Perpajakan Selesai Tepat Pada Waktunya**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Setuju	6	6
2	Cukup Setuju	12	12
3	Kurang Setuju	15	15
4	Tidak Setuju	25	25
5	Sangat Tidak Setuju	42	42
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan tahun 2013*

Dari table di atas dapat kita ketahui bahwa mayoritas responden menjawab Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan bahwa Penyelesaian Permohonan Dokumen Perpajakan Selesai Tepat Pada Waktunya yaitu sebanyak 42 orang atau 42 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 25

orang atau 25 % dari keseluruhan responden, dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 6 orang atau 6 % dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang memilih sangat tidak setuju dikarenakan pada saat wajib pajak menyerahkan dokumen untuk pengurusan administrasi perpajakan maupun permohonan lainnya, dokumen tersebut tidak langsung di periksa dan diproses oleh petugas sehingga penyelesaian permohonan maupun urusan perpajakan masyarakat tidak selesai tepat pada waktunya, hal tersebutlah yang selalu menjadi keluhan bagi masyarakat / Wajib Pajak. Selanjutnya untuk mengetahui Rekapitulasi Tanggapan Responden dari indikator Terukur dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5.18. Rekapitulasi Tanggapan Responden Dari Indikator Terukur**

No	Soal	Kategori Jawaban					Jumlah
		S	CS	KS	TS	STS	
1	Hasil Akhir Proses Pelaksanaan Pelayanan Sesuai Dengan Yang Diharapkan	4	13	16	22	45	100
2	Pelaksanaan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Operasional Prosedur Yang Telah Di Tetapkan	7	13	15	24	42	100
3	Penyelesaian Permohonan Dokumen Perpajakan Selesai Tepat Pada Waktunya	6	12	15	25	42	100
<b>Rata-Rata</b>		<b>5</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>43</b>	<b>100</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>5%</b>	<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>24%</b>	<b>43%</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Tahun 2013*

Berdasarkan rekapitulasi di atas dapat diketahui bahwa, mayoritas Responden menjawab Sangat Tidak Setuju pada indikator Terukur yaitu sebanyak 43 Orang atau 43 % dari keseluruhan responden, selanjutnya diikuti dengan responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 24 orang atau 24 % responden, sedangkan yang paling sedikit adalah

responden yang menjawab Setuju yaitu hanya sebanyak 4 orang atau 4 % dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang menjawab sangat tidak setuju dari indikator terukur dikarenakan banyak dari masyarakat atau wajib pajak yang merasakan belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, terutama pada kepastian penyelesaian permohonan ataupun urusan perpajakan lainnya. Berikut tanggapan dari salah seorang petugas di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan terkait hal tersebut ;

*“Kita sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat/ wajib pajak, akan tetapi kami juga mengakui akan kelemahan kami dari beberapa petugas yang sering menunda-nunda pekerjaan yang mengakibatkan terlambatnya penyelesaian urusan perpajakan masyarakat.” (Wawancara dengan Petugas Bagian Penerimaan Tanggal 15 Februari 2013)*

Dari wawancara di atas, menunjukkan bahwa petugaspun menyadari kelemahan mereka mengenai adanya petugas yang sering menunda-nunda pekerjaannya sehingga mengakibatkan keterlambatan penyelesaian urusan perpajakan masyarakat.

Menurut pandangan peneliti, dalam konteks ini ketegasan dari seorang pimpinan instansi sangat dibutuhkan untuk mengantisipasi masalah-masalah yang demikian, ketegasan seorang pimpinan mempengaruhi perilaku dari bawahannya. Apabila pimpinan instansi khususnya KPP Pratama Pekanbaru Senapelan tidak tegas dalam memberikan sanksi kepada petugas yang tidak disiplin, maka pelanggaran-pelanggaran kedisiplinan akan terus dilakukan oleh petugas.

### **5.3. Pembahasan**

Setelah menjelaskan hasil penelitian dari observasi, angket dan wawancara dalam penjelasan di atas, maka berikut ini akan dijelaskan pembahasan tentang hasil rekapitulasi dari keseluruhan penelitian, yaitu sebagai berikut:

#### **a. Rekapitulasi Questioner**

Angket / Questioner yang telah dibagikan kemudian di klasifikasikan dan dianalisa dalam bentuk tabel-tabel perindikatornya, kemudian dari setiap indikator di analisa dan

diolah kedalam bentuk tabel rekapulasi indikator, setelah keseluruhan indikator di rekapitulasikan maka pembahasan akhir adalah Rekapitulasi Keseluruhan Indikator yang dijadikan tolok ukur dalam penilaian partisipasi masyarakat tersebut. Untuk mengetahui Rekapitulasi Keseluruhan Questioner, dapat kita lihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.19. Rekapitulasi Keseluruhan Questioner.**

No	Indikator	S	CS	KS	TS	STS	Jumlah
1	Cepat	7	15	17	20	40	100
2	Mudah	8	14	16	22	40	100
3	Terjangkau	42	22	17	14	5	100
4	Terukur	5	13	15	24	43	100
<b>Jumlah</b>		<b>62</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>80</b>	<b>128</b>	<b>400</b>

*Sumber : Data olahan 2013*

Keterangan :

S : Setuju  
 CS : Cukup Setuju  
 KS : Kurang Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju  
 F : Frekuensi  
 % : Persentase

Selanjutnya untuk mengetahui hasil tabulasi dalam menilai jawaban responden pada masing-masing pertanyaan dapat dilakukan dengan cara sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Ari Kunto (2003:43) sebagai berikut ini:

$$\begin{aligned}
 (\text{Setuju}) & : 5 \times 62 = 310 \\
 (\text{Cukup Setuju}) & : 4 \times 64 = 256 \\
 (\text{Kurang Setuju}) & : 3 \times 65 = 195 \\
 (\text{Tidak Setuju}) & : 2 \times 80 = 160 \\
 (\text{Sangat Tidak Setuju}) & : \frac{1 \times 128}{1600} = \frac{128}{1600} = 65.56
 \end{aligned}$$

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan penilaian Pelayanan Petugas Kantor Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dari keseluruhan indikator yang telah diajukan kepada

responden dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan pendapat Suhairimi Ari Kunto (2003:171), sebagai berikut:

Sesuai : 67-100 %

Kurang : 34-66 %

Rendah : 0-33 %

Dari tabel rekapitulasi seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian dapat diketahui bahwa penilaian masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan termasuk dalam kategori Kurang hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden secara keseluruhan 65.56 %. Dikatakan Kurang karena pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan masyarakat, dimana pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pajak, Seperti waktu tunggu yang cukup lama, penyelesaian permohonan yang tidak tepat waktu, serta kebiasaan petugas yang menunda-nunda pekerjaannya dan pegawai yang tidak berada ditempat saat jam kerja, hal inilah yang umumnya dikeluhkan oleh masyarakat atau wajib pajak, perlu adanya tindakan tegas dari atasan atau pimpinan instansi KPP Pratama Pekanbaru Senapelan untuk melakukan pembenahan dan pembinaan disiplin pegawai dengan demikian diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sehingga lebih maksimal.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dari masing-masing indicator sebagai berikut;

1. Dari segi kecepatan proses pelayanan masih dalam kategori kurang baik dikarenakan pelaksanaan pelayanan penyelesaian urusan perpajakan oleh petugas KPP Pratama Pekanbaru Senapelan masih dirasakan belum sesuai dengan standar Operasional Prosedur pelayanan perpajakan, seperti pelayanan penyelesaian NPWP yang dalam SOP hanya membutuhkan waktu 1(satu) hari kerja tetapi pada kenyataannya lebih dari waktu yang telah ditetapkan.
2. Dari segi kemudahan proses pelayanan juga masih dalam kategori kurang baik hal ini ditandai dengan masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan informasi persyaratan pengurusan perpajakan secara lengkap sehingga masyarakat harus berulang kali mendatangi KPP Pratama Pekanbaru Senapelan untuk melengkapi persyaratan tersebut
3. Dari segi terjangkau biaya pelayanan tidak terdapat masalah yang signifikan, hal ini dikarenakan tidak adanya biaya yang memberatkan wajib pajak dalam pengurusan administrasi perpajakan sehingga masyarakat tidak dibebani dengan biaya yang cukup tinggi.

4. Dari segi terukur, masih dalam kategori kurang baik hal ini ditandai dengan banyak dari masyarakat atau wajib pajak yang merasakan belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, terutama pada kepastian penyelesaian permohonan ataupun urusan perpajakan lainnya.
5. Berdasarkan penelitian tentang Pelayanan Pemungutan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, maka peneliti menarik kesimpulan secara umum setelah masing-masing indikator dijabarkan, selanjutnya setiap hasil rekapitulasi dari masing-masing indikator tersebut digabungkan dan dicari rata-rata serta persentasenya, dan akhirnya didapatkanlah hasil rekapitulasi keseluruhan indikator yang digunakan sebagai pengukur dalam penelitian ini yaitu sebanyak 65.56 % dari keseluruhan indikator, dimana hasil tersebut masuk dalam kategori kurang baik. Dikatakan Kurang karena pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan masyarakat, dimana pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pajak, Seperti waktu tunggu yang cukup lama, penyelesaian permohonan yang tidak tepat waktu, serta kebiasaan petugas yang menunda-nunda pekerjaannya dan pegawai yang tidak berada ditempat saat jam kerja, hal inilah yang umumnya dikeluhkan oleh masyarakat atau wajib pajak.



## 6.2 Saran

1. Pimpinan instansi harus menindak tegas pegawai yang tidak disiplin atau yang selalu tidak berada ditempat saat jam kerja.
2. Penyediaan sarana atau prasarana yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (wajib pajak) seperti penyediaan computer dan melakukan perawatan rutin terhadap fasilitas tersebut.
3. Memeriksa secara berkala jaringan internet yang terhubung pada computer di bagian pelayanan sehingga dapat meminimalisir gangguan jaringan maupun gangguan teknis lainnya.
4. Pimpinan instansi harus menegur pegawai atau petugas yang selalu menunda-nunda pekerjaan atau menumpuk berkas permohonan masyarakat sehingga penyelesaian permohonan pengurusan perpajakan dapat selesai tepat pada waktunya.

## Daftar Pustaka

- Alwis, 2002, *Perubahan Budaya Organisasi Di Dalam Pelayanan Birokrasi Pemerintahan*, JIANA Fisipol UNRI, Pekanbaru
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.
- Basuki, Johanes, Dr.Msi, 2002, *Pelayanan Prima*, LAN, Jakarta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Keban, Yermias, T. 2002, *Pengantar Administrasi Publik, Modul Untuk Matrikulasi Administrasi Publik* (Revisi I), MAP-UGM, Yogyakarta
- Lukman, 2000, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Rajawali Pres, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta
- McLavery, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum (Terjemahan)* Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Nadra, Taliziduhu, 2000, *Birokrasi Dan Pembangunan, Dominasi Atau Alat Demokratisasi*, Gramedia, Jakarta.
- Novinana, Ani, 2006 *Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan Pelayanan Pembuatan Kartu Sehat pada Puskesmas Tandun Kec. Tandun Kab.Rokan Hulu*.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT. Grasindo. Jakarta
- Poerwadarminta, 1995, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- P2Humas DPJ Riau dan Kepulauan Riau, *Standar Pelayanan Kanwil DPJ Riau dan Kepulauan Riau*, 2007
- Rasjid Al, Harun, 2003, *Materi Pembelajaran Diklat Pencatatan Sipil*, Depdagri BPDKP, Jakarta.
- Rizan, 2007, *Efesiensi Pelaksanaan Pelayanan Akta Perkawinan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu*.
- Sari, Nanda Rika, 2008, *Analisis Pelayanan Pajak dan Implementasinya di Kota Pekanbaru*.

Sianipar, J.P.P, 1999, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN, edisi ke-2, Jakarta.

Sugiono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.

Suryanto, Adi 2003, *Pelayan Prima dan Birokrasi di Indoensia*, Erlangga : Jakarta

Sutopo, dkk, 2000, *Pelayanan Prima*, LAN, Jakarta

Thoha, Miftah, 2003, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2001. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : RajaGrafindo Persada

\_\_\_\_\_,1996, *Dimensi Prima Administrasi dan Ilmu Administrasi Negara*, PT. Raja Grasindo Persada, Jakarta.

Tjiptomo, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Off Set, Yogyakarta